

Vivendas comunitarias

*Plan de Desenvolvemento Integral de Ferrol, Eume e Ortegal

14*



VIVENDAS COMUNITARIAS

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO EN FERROL, EUME E ORTEGAL



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Introducción e forma de uso	7
2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO	11
3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS	15
4. O CONTEXTO SECTORIAL	19
4.1. O sector de servizos á terceira idade	20
5. O MERCADO DAS VIVENDAS COMUNITARIAS	29
5.1. Estrutura da actividade	29
5.1.1. Evolución na creación de empresas	30
5.1.2. Tamaño do mercado	30
5.1.3. Previsións para o futuro	31
5.2. Análise competitiva	33
5.2.1. Análise das empresas competidoras	34
5.2.2. Análise dos competidores potenciais	36
5.2.3. Produtos substitutivos	36
5.2.4. Análise dos provedores	38
5.2.5. Análise dos clientes	39
5.3. Márketing	40
5.3.1. Produto	40
5.3.2. Prezo	41
5.3.3. Forza de vendas	41
5.3.4. Promoción	41
5.4. Análise económico-financeira	42
5.4.1. Investimentos	42
5.4.2. Gastos	43
5.4.3. Previsión de ingresos	44
5.4.4. Estrutura da conta de resultados	44
5.4.5. Financiamento	45
5.5. Recursos humanos	47
5.5.1. Perfil profesional	47
5.5.2. Estrutura organizativa	48
5.5.3. Servizos exteriores	49
5.5.4. Convenios colectivos aplicables	49
6. VARIOS	53
6.1. Normas sectoriais de aplicación	53
6.2. Axudas	55
6.3. Organismos	56
6.3.1. Organismos oficiais	56
6.3.2. Asociacións profesionais	57
6.4. Páxinas útiles na Internet	58
6.5. Bibliografía	59
6.6. Glosario	60
7. ANEXOS	65
7.1. Anexo de información estatística de interese	65
7.2. Anexo de feiras	68
7.3. Anexo sobre modalidades de contratación	69
7.4. Anexo de formación	70
7.5. Anexo de provedores	72
7.6. Anexo de páxinas web de interese	73
7.7. Reflexións para a realización do estudo de mercado	74
8. NOTA DOS AUTORES	77

1. Introducción





1. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción e forma de uso

Bic Galicia e a UPD Coordina Local, no marco do **Plan de Desenvolvemento Integral de Ferrol, Eume e Ortegal**, desenvolveu un estudo sobre as oportunidades de negocio neste territorio no que se analizan 21 actividades empresariais.

As comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal suman 20 concellos en total, distribuídos entre Ferrol (Ares, As Somozas, Cedeira, Fene, Ferrol, Mugardos, Moeche, Narón, Neda, San Sadurniño e Valdoviño), Ortegal (Mañón, Cariño, Cerdido e Ortigueira) e Eume (Cabanas, A Capela, As Pontes de García Rodríguez, Pontedeume e Monfero).

A elección das actividades realizouse en colaboración cos/as axentes de emprego e desenvolvemento local, priorizando aqueles sectores vinculados cos novos viveiros de emprego que non se atopan suficientemente explotados na zona.

Para realizar o estudo, aplicouse o **Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio** de Bic Galicia, actualizando e adaptando a información contida neste, ás bisbarras de Ferrol, Eume e Ortegal.

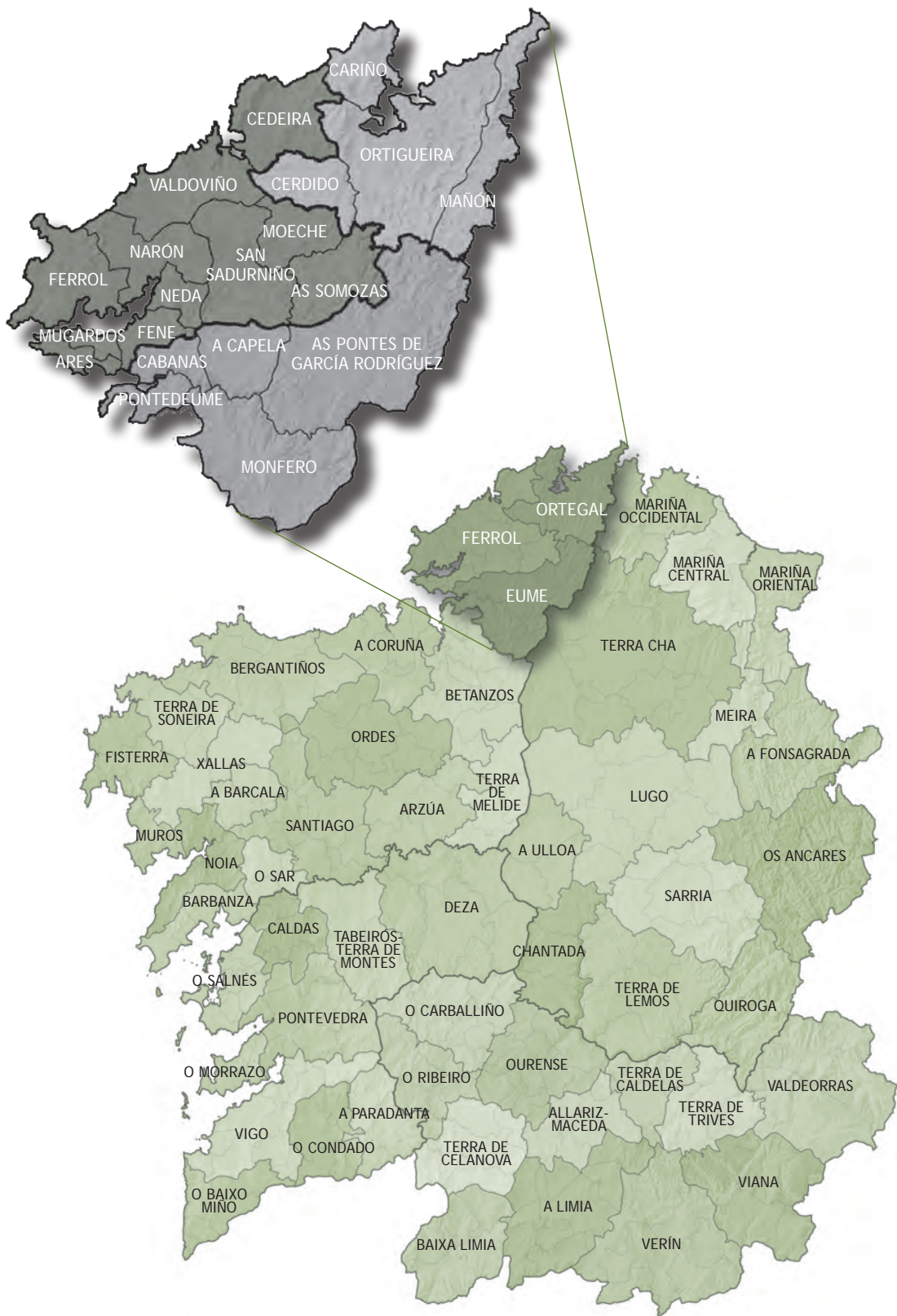
Un dos obxectivos prioritarios deste sistema é facilitar aos técnicos que traballan no apoio á creación e consolidación de empresas, -en distintos organismos e asociacións do territorio-, así como aos propios emprendedores, a metodoloxía necesaria para analizar o potencial dunha idea de negocio e estudar a súa viabilidade.

A selección das 21 oportunidades de negocio non significa, obviamente, que moitas outras das 142 actividades analizadas a través do Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio non supoñan unha oportunidade empresarial para as persoas emprendedoras das comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal.

Esta publicación é de ámbito comarcal. Para obter información a nivel galego e estatal sobre a actividade, debe consultarse a guía de referencia autonómica **Vivendas comunitarias**, dentro do propio Sistema de Detección de Oportunidades de Negocio. Desta forma rendibilizarase ao máximo o propio sistema, optimizando o seu uso.

A colección completa de Oportunidades de Negocio pode consultarse e descargarse en formato electrónico no portal web: <http://guias.bicgalicia.es>





2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO





2. DESCRICIÓN DA ACTIVIDADE E PERFIL DA EMPRESA-TIPO

Debido á situación actual da poboación española en xeral e da galega en particular, a atención á terceira idade converteuse nunha necesidade tanto desde o punto de vista institucional como desde o ámbito privado. Os principais factores que desencadearon esta situación foron:

- O envellecemento progresivo da poboación e o aumento na esperanza de vida, que provocaron a aparición dun colectivo numeroso de persoas cunhas necesidades específicas.
- A aparición do fenómeno denominado “envellecemento do envellecemento”, é dicir, o aumento do colectivo de poboación de maior idade (maiores de 80 anos).
- Os cambios nas estruturas familiares tradicionais, coa incorporación da muller ao mercado laboral, que fixeron que descenda considerablemente o número de cuidadores potenciais, provocando un debilitamento dos soportes familiares.

Estas cuestións conforman unha nova realidade da poboación maior que leva problemas de dependencia nas últimas etapas da vida para un colectivo de persoas cada vez máis amplo. Así mesmo, diversos estudos poñen de manifesto a clara correlación existente entre a idade e as situacións de discapacidade, como mostra o feito de que máis do 32% das persoas maiores de 65 anos teñan algún tipo de discapacidade, mentres que esta porcentaxe se reduce a un 5% para o resto da poboación.

A atención ás persoas en situación de dependencia e a promoción da súa autonomía persoal constitúe un dos principais retos da política social dos países desenvolvidos. O reto non é outro que atender as necesidades daquelas persoas que, por atoparse en situación de especial vulnerabilidade, requiren apoios para desenvolver as actividades esenciais da vida diaria, alcanzar unha maior autonomía persoal e poder exercer plenamente os seus dereitos de cidadanía.

En Galicia, o Servizo Galego de Atención á Dependencia (SGAP) é o dispositivo de recursos e servizos públicos destinados a combater os déficits de autonomía das persoas en situación de dependencia. O SGAP acolle todos os programas e servizos de atención e promoción e visibilización social das persoas en situación de dependencia e faio desde un enfoque preventivo e de participación social.

As vivendas constitúen un dos catro tipos de equipamentos para a atención das persoas maiores, de acordo coa tipoloxía desenvolvida pola Xunta de Galicia:

- Residencias
- Vivendas comunitarias
- Apartamentos tutelados
- Centros de día

A Xunta define as vivendas comunitarias como equipamentos de pequeno ou mediano tamaño destinados a acoller en réxime de convivencia cuasi-familiar un número máximo de 12 persoas maiores, preferentemente cun elevado grao de autovalidez.

Os códigos SIC e CNAE da actividade detállanse a continuación:

Na Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-93) deberás darte de alta no grupo que recolle a prestación de servizos sociais. Como sabes, existe outro sistema de clasificación das actividades empresariais menos utilizado, chamado SIC (Standard Industrial Classification). De acordo con este sistema, a actividade encádrase dentro da epígrafe 83 Servizos sociais:

CNAE-93	SIC
85 Actividades sanitarias e veterinarias, servizos sociais	83 Servizos sociais
85.3 Actividades de servizos sociais	83.61 Establecementos residenciais para coidados
85.31 Actividades de prestación de servizos sociais con aloxamento	
85.311 Acollida de anciáns con aloxamento	
CNAE 2009	
87.31 Asistencia en establecementos residenciais para persoas maiores	

Analizamos as vivendas comunitarias para a terceira idade que existen na actualidade na zona, con datos facilitados polo rexistro que ten a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia. A continuación ofrecémosche as características básicas deste tipo de equipamento:

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO HOTEL-TIPO	
CNAE-93 / CNAE-2009	85.311
SIC	83.61
IAE	951
Condición xurídica	Autónomo, S.L.
Facturación	133.200 €
Localización	Zonas urbanas ou proximidades
Persoal e estrutura organizativa	Propietario-xerente, 4-5 empregados fixos e 2 discontinuos
Instalacións	5 cuartos dobres e 2 individuais
Clientes	Maiores de 65 anos, alto grao validez
Carteira de produtos	Residencia-Comedor-Lavandaría-Servizo técnico e de enfermaría
Ferramentas promocionais	Tarxetas de visita centros hospitalarios, traballadoras sociais
Valor do inmovilizado/investmentos	226.500 €
Importe gastos	127.095 €
Resultado bruto	4,58%

3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS





3. PRINCIPAIS CONCLUSIÓNS

- A maior parte das empresas que operan no sector son sociedades limitadas ou autónomos, de pequeno tamaño, con 11,5 prazas de media.
- É un mercado en crecemento, tanto polo comportamento esperado da poboación como polos cambios nas unidades familiares.
- Non é unha actividade homoxénea, senón que difire segundo a localización. As zonas urbanas presentan unhas mellores condicións para o negocio das vivendas comunitarias.
- A diferenciación na prestación de servizos e a calidade permitiranche chegar a un determinado tipo de cliente.
- Non existe un perfil de cliente tipo estandarizado, pero a maior parte dos residentes en vivendas son de clase media ou media alta, solteiros e cun alto grao de validez.
- Existe estacionalidade nas vendas, pero non é representativa, debido a que os establecementos están a plena capacidade.
- En canto á competencia, aumentou a creación de novos establecementos e o número de prazas ofertadas, pero a situación segue sendo deficitaria.
- O emprego está ligado á dimensión do negocio; aínda existen moitas empresas de carácter familiar onde se recorre á colaboración dos membros da familia.
- As tarifas aplicadas polos distintos establecementos difiren por zonas, pero a oscilación non é significativa.
- Un produto substitutivo son as residencias xeriátricas, que ofrecen practicamente os mesmos servizos para os residentes válidos e, ademais, están dotadas cos medios necesarios para a asistencia de persoas asistidas.
- Do mesmo xeito que sucede con outras actividades, as vivendas requiren un tempo para obter uns ingresos regulares, é dicir, o que necesitan os clientes para coñecer e utilizar este tipo de servizo. Mentres esta situación non se alcanza, poden pasar varios meses, polo que o emprendedor deberá facer fronte aos gastos fixos do establecemento; entre outros, aos posibles créditos solicitados ás entidades financeiras.



4. O CONTEXTO SECTORIAL





4. O CONTEXTO SECTORIAL

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *OS CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS COS SERVIZOS Á TERCEIRA IDADE.*
- > *OS DIFERENTES TIPOS DE SERVIZOS E AS SÚAS DEFINICIÓNS.*
- > *A EVOLUCIÓN DO SECTOR DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS.*
- > *A OFERTA DE EQUIPAMENTOS EN GALICIA DURANTE OS ÚLTIMOS ANOS.*
- > *AS PREVISIÓNS QUE SE BARALLAN PARA O FUTURO.*



A lectura deste capítulo permitirache obter as seguintes conclusións básicas:

- A atención ás necesidades da terceira idade en Galicia lévase a cabo de dúas formas básicas diferenciadas; servizos (teleasistencia, axuda no fogar, centros de día e atención residencial) e prestacións económicas (libranzas).
- As residencias galegas tiñan no ano 2007 un tamaño medio de 96 prazas, 11 prazas as vivendas comunitarias e 38 os centros de día.

4.1. O sector de servizos á terceira idade

¿Que actividades se inclúen dentro do sector de servizos á terceira idade?

¿Que tipo de asistencia existe?

¿Como foi o comportamento do sector?

¿Que previsións se barallan para o sector a curto e medio prazo para Galicia?

A recente Lei de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, tamén coñecida como Lei de dependencia, supuxo un xiro nas políticas sociais dirixidas á terceira idade, xa que regula as condicións básicas de promoción da autonomía persoal e de atención ás persoas en situación de dependencia.

Cabe destacar que, a pesar de que as persoas maiores de 65 anos representan gran parte da poboación en situación de dependencia, o actual marco lexislativo inclúe outros segmentos da poboación, como enfermos de longa duración ou con discapacidade, coa intención de adoptar unha visión global do concepto de dependencia, definida pola propia lei do seguinte xeito: “O estado de carácter permanente no que se atopan persoas que, por razóns derivadas da idade, a enfermidade ou a discapacidade, e ligadas á falta ou perda de autonomía física, mental, intelectual ou sensorial, precisan da atención doutra ou outras persoas ou axudas importantes para facer actividades básicas da vida diaria ou, no caso das persoas con discapacidade intelectual ou enfermidade mental, doutros apoios para a súa autonomía persoal”.

A lei establece tres niveis de protección:

- Un nivel mínimo de protección, definido e garantido financeiramente pola Administración xeral do Estado.
- Un réxime de cooperación e financiamento entre a Administración Xeral do Estado e as comunidades autónomas mediante convenios para o desenvolvemento e aplicación das demais prestacións e servizos que se recollen na lei.
- Un terceiro nivel adicional de protección aos cidadáns desenvolvido polas comunidades autónomas que o estimen oportuno.

O Sistema Nacional de Dependencia en España (SAAD) é o encargado de garantir as condicións básicas e o contido común da lei, mediante a colaboración e participación das administracións públicas. A propia natureza do obxecto desta lei require un compromiso e unha actuación conxunta de todos os poderes e institucións públicas, polo que a coordinación e cooperación coas comunidades autónomas é un elemento fundamental. Por iso, a lei establece unha serie de mecanismos de cooperación, entre os que destaca a creación do Consello Territorial do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia. No seu seo deben desenvolverse, a través do acordo entre as administracións, as funcións de acordar un marco de cooperación interadministrativa, a intensidade dos servizos do catálogo, as condicións e contía das prestacións económicas, os criterios de participación dos beneficiarios no custo dos servizos ou o baremo para o recoñecemento da situación de dependencia, aspectos que deben permitir o posterior despregamento do sistema a través dos correspondentes convenios coas comunidades autónomas.



Trátase, pois, de desenvolver, a partir do marco competencial, un modelo innovador, integrado, baseado na cooperación interadministrativa e no respecto ás competencias.

A Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, por medio da Secretaría Xeral de Benestar, é o organismo encargado de implantar a lei na nosa comunidade. O Sistema Galego de Benestar é o sistema público do que se dota o Goberno galego para a provisión de infraestruturas, servizos e prestacións de benestar e que, con carácter universal, ten por obxectivo reforzar a cohesión social e comunitaria, favorecer a autonomía persoal e promover a inclusión nun marco de integración e normalización social.

Entre as primeiras medidas atópase a creación dunha escala para a valoración da dependencia da persoa seguindo o Real decreto 504/2007, do 20 de abril, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia. Deste xeito, establecéronse tres graos de dependencia:

- Grao I. Dependencia moderada: cando a persoa necesita axuda para desenvolver varias tarefas básicas da vida diaria, polo menos, unha vez ao día ou ten necesidades de apoio intermitente ou limitado para a súa autonomía funcional.
- Grao II. Dependencia severa: cando a persoa necesita axuda para desenvolver varias tarefas básicas da vida diaria dúas ou tres veces ao día, pero non quere o apoio permanente dun coidador ou ten necesidades de apoio xeneralizado extenso para a súa autonomía funcional.
- Grao III. Gran dependencia: cando a persoa necesita axuda para desenvolver varias tarefas básicas da vida diaria varias veces ao día e, pola súa perda total de autonomía física, mental, intelectual ou sensorial necesita do coidado indispensable e continuo doutra persoa ou ten necesidades de apoio xeneralizado para a súa autonomía funcional.

O último obxectivo do devandito baremo é a elaboración de plans individuais de atención, que determinarán as modalidades de intervención máis adecuadas ás necesidades dos usuarios. Dependendo da valoración, a persoa dependente poderá ter acceso a:

Servizos

- **Teleasistencia.** A súa misión é atender ás persoas dependentes mediante o uso de tecnoloxías da comunicación e da información e apoio dos medios necesarios ante situacións de urxencia, inseguridade, soidade e illamento, favorecendo a permanencia no seu medio. É un servizo de máxima intensidade que se presta as 24 horas durante os 365 días do ano.
- **Axuda no fogar.** O seu labor é atender no seu domicilio á persoa en situación de dependencia, dando cobertura ás súas necesidades domésticas e da vida diaria co obxecto de incrementar a súa autonomía e favorecer a permanencia no seu fogar.
- **Centro de día.** Son centros xerontolóxicos socioterapéuticos e de apoio ás familias que durante o día prestan atención terapéutica integral ás persoas maiores con dependencia ou en grave risco de padecela, promovendo a súa autonomía persoal, a actividade relacional e a permanencia no ámbito habitual.
- **Atención residencial:** outorga o dereito a unha praza de residencia para a atención integral, continuada, de carácter persoal, social e sanitaria. Existen dúas modalidades:
 - **Permanente:** cando o centro residencial sexa a residencia habitual da persoa.
 - **Temporal** para estancias de convalecencia ou durante vacacións, fins de semana e enfermidades ou períodos de descanso dos coidadores non profesionais.



Prestacións económicas

As prestacións económicas denominadas libranzas son:

- **Libranza para cuidados no ámbito familiar.** É unha prestación económica de carácter mensual destinada a proporcionarlle á persoa dependente recursos económicos para contribuír ao pagamento dos gastos derivados da atención dada polo cuidador e así ser atendida no seu ámbito familiar.
- **Libranza para a contratación de asistencia persoal.** É unha prestación económica destinada á contratación dunha persoa que se ocupe da atención personalizada para facilitarlle ao beneficiario unha vida máis autónoma e o acceso á educación, ao traballo e o exercicio das actividades básicas da vida diaria.
- **Libranza para a adquisición dun servizo.** É unha prestación económica de carácter mensual destinada á adquisición dun servizo de atención e cuidado, entre os previstos no catálogo, cando non exista a posibilidade de acceso a ese servizo en praza pública ou concertada.

Outros servizos e recursos para a atención da dependencia

En Galicia, o catálogo de servizos inclúe ademais os seguintes:

- **Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal:** servizo de axuda ao desprazamento programado e non urxente para achegar as persoas con discapacidade e/ou dependentes a programas, centros ou servizos.
- **Coidanet.** É un portal telemático dirixido a persoas en situación de dependencia e aos seus cuidadores, orientado á xestión dos recursos e servizos da Xunta de Galicia para a promoción da autonomía persoal e a atención das persoas dependentes. Oferta, entre outros, servizos de información, programas de autocoidado e de axuda mutua na provisión de cuidados; programas de respiro; intermediación laboral e unha plataforma de teleformación.

Existen, ademais, axudas económicas destinadas a:

- Adquisición e reparación de axudas técnicas para a autonomía persoal e produtos de apoio.
- Eliminación de barreiras arquitectónicas e adaptación funcional.

Estas axudas teñen carácter de subvención, polo que anualmente se publica unha convocatoria á que teñen acceso aquelas persoas recoñecidas en situación de dependencia.

Dentro dos centros que integran a atención residencial á terceira idade, fixemos unha clasificación segundo o tipo de asistencia prestada:

- **Residencias:** Vivenda permanente e común na que se lles presta unha asistencia integral e continuada ás persoas maiores.
- **Vivendas comunitarias:** Equipamentos de pequeno ou mediano tamaño destinados a albergar en réxime de convivencia cuasi-familiar un número máximo de doce persoas maiores preferentemente cun alto grao de validez.
- **Apartamentos tutelados:** Conxunto de vivendas independentes, agrupadas para a prestación en común de servizos colectivos, e con capacidade para albergar unha ou dúas persoas cun alto grao de validez.



- **Centros de día:** Equipamentos destinados á atención diúrna de persoas maiores con perda da súa autonomía física ou psíquica que, residindo nos seus propios fogares, necesiten dunha serie de coidados e atencións de carácter persoal, terapéutico ou social.

A continuación mostrámosche como está a situación en Galicia para todas estas actividades, con datos facilitados pola Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar. Os datos de que dispoñemos para realizar esta comparativa corresponden a xaneiro de 2007.

Cadro 1: Comparativa equipamentos, Galicia, 2007 (unidades, %)

	Residencias		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	155	14.804	2,47%
A Coruña	47	5.108	2,20%
Lugo	24	2.639	2,67%
Ourense	51	3.613	3,78%
Pontevedra	33	3.444	2,01%
	Vivendas comunitarias		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	79	836	0,14%
A Coruña	23	259	0,11%
Lugo	10	99	0,10%
Ourense	24	246	0,26%
Pontevedra	22	232	0,14%
	Centros de día		
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
Galicia	72	2.719	0,45%
A Coruña	32	1.303	0,56%
Lugo	7	373	0,38%
Ourense	7	171	0,18%
Pontevedra	26	872	0,51%

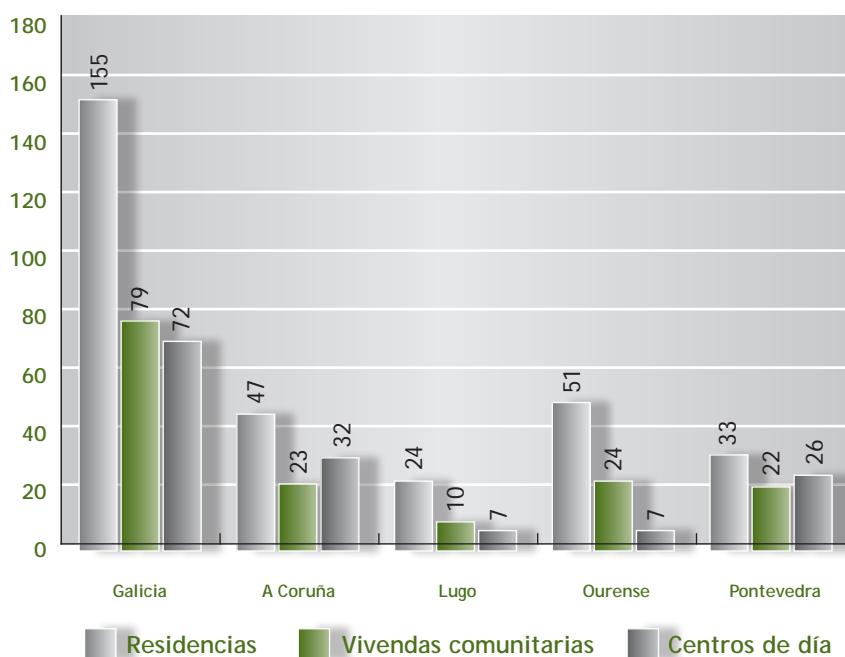
Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Dos datos anteriores dedúcese que as residencias galegas tiñan no ano 2007 un tamaño medio de 96 prazas, debido fundamentalmente ao peso da oferta pública en forma de grandes residencias. A provincia de Lugo é a que ten o tamaño medio máis elevado (110 fronte ás 96 prazas das galegas).



A representación gráfica dos centros é a seguinte:

Cadro 2: Representación gráfica da comparativa dos equipamentos, Galicia, 2007 (unidades)



Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

No cadro 0400.1 do punto 7.1 do Anexo de información estatística de interese mostrámosche os datos de 2002 e 2004 de equipamentos para Galicia, extraídos da Guía de equipamentos para persoas maiores, editada polo Instituto de Maiores e Servizos Sociais. Se comparamos estas cifras coas do cadro 1, observamos unha evolución positiva no número de centros en todos os equipamentos galegos, 35 centros en residencias, 13 centros en vivendas comunitarias e 41 centros en centros de día.

Na seguinte táboa podes comprobar o nivel de cobertura das residencias galegas:

Cadro 3: Comparativa taxas de cobertura, Galicia, 2007 (unidades, %)

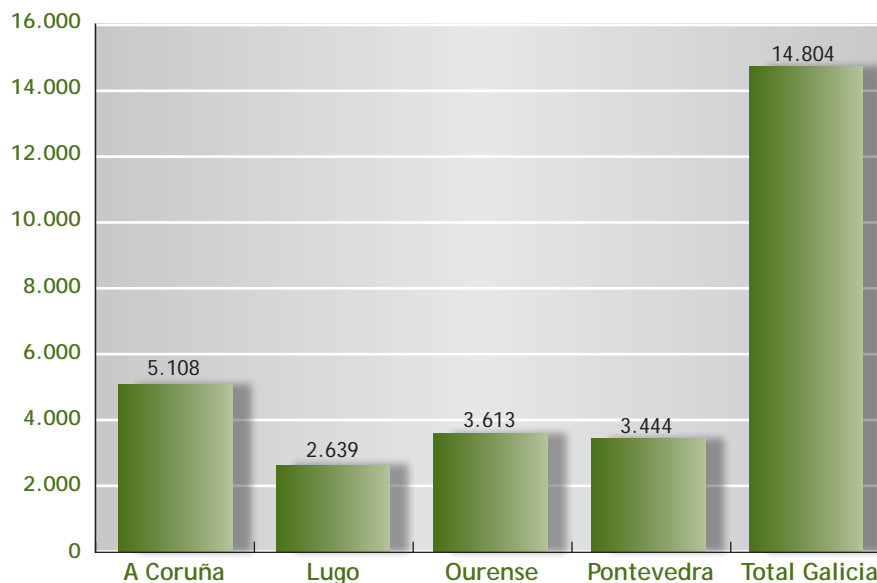
	Centros	Prazas	Índice de cobertura
A Coruña	47	5.108	2,20%
Lugo	24	2.639	2,67%
Ourense	51	3.613	3,78%
Pontevedra	33	3.444	2,01%
Total Galicia	155	14.804	2,47%

Fonte: Elaboración propia a partir do Directorio de Centros 2007, Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



A continuación, mostrámosche unha representación gráfica dos datos da táboa:

Cadro 4: Gráfico das prazas de residencias, Galicia, 2007 (unidades)



Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Vexamos o que sucede para as vivendas comunitarias. No cadro de equipamentos representado observarás que no ano 2007 existían 79 vivendas comunitarias que dispuñan de 836 prazas. Obsérvase un decrecemento en número de prazas respecto ao ano anterior, en parte polo incremento doutros tipos de centros, como as residencias.

Galicia	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2004	Ano 2006	Ano 2007
Vivendas Comunitarias	40	49	66	87	79
Usuarios prazas	66	504	719	1001	836
Cobertura	0,01%	0,09%	0,12%	0,17%	0,14%

Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Para este tipo de equipamento a tendencia futura é de crecemento, xa que tanto as vivendas como as residencias teñen importantes listas de espera. Na actualidade, e debido á escaseza de prazas residenciais, estes centros están acollendo persoas con un grao de dependencia superior ao adecuado para este tipo de establecementos. Co aumento de prazas para asistidos en centros residenciais, as vivendas poderán dedicarse en exclusiva á atención dos seus clientes potenciais (persoas cun grao de validez elevado).

Polo que se refire aos centros de día, obsérvase que experimentaron un crecemento en número, prazas e tamaño. Creáronse 6 novos en 2007 e o tamaño medio situouse en 38 prazas nese mesmo ano.

Galicia	Ano 2001	Ano 2002	Ano 2004	Ano 2006	Ano 2007
Centros de día	12	16	31	66	72
Prazas	232	460	1.157	2.279	2.719

Fonte: Directorio de centros 2007. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



5. O MERCADO DAS VIVENDAS COMUNITARIAS





5. O MERCADO DAS VIVENDAS COMUNITARIAS

5.1. Estrutura da actividade

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *OS PRINCIPAIS ASPECTOS A VALORAR NA OFERTA DE VIVENDAS COMUNITARIAS.*
- > *O TEU MERCADO, A SÚA ESTRUCTURA E EVOLUCIÓN.*
- > *FACTORES CONDICIONANTES NA VIABILIDADE DO PROXECTO (PUNTOS FORTES, DÉBILES, AMEAZAS E OPORTUNIDADES).*



Na análise do mercado da actividade deducimos as seguintes conclusións:

- Na zona existen 4 vivendas. O maior peso corresponde a centros de iniciativa mercantil, xa que tan só 1 é de iniciativa social.
- A gran maioría das vivendas comunitarias ten o número máximo de prazas que permite a normativa. Das 4 vivendas de carácter mercantil existentes, 3 teñen o máximo de prazas, o que supón o 75%.
- O usuario deste tipo de establecementos é unha persoa de idade media de 65 anos, cun alto grao de validez.
- Debido á forte dispersión poboacional do territorio, a viabilidade destas actividades difire segundo o lugar de localización. No ámbito rural é máis difícil que este tipo de actividade sexa rendible, debido ao maior apego familiar do ancián e a que forma parte da unidade económica familiar.
- A diferenciación na prestación de servizos complementarios é un aspecto que cumprirá ter en conta á hora de captar clientes, dado que os outros centros que prestan os seus servizos á terceira idade ofrecen unha atención similar ás vivendas.

5.1.1. Evolución na creación de empresas

¿Resulta atractivo o mercado de servizos á terceira idade para decidirse a crear novas empresas?

A continuación presentámosche a creación de vivendas na zona, que se concentrou nas de maior tamaño, xa que máis da metade dos centros ofrecen o número de prazas máximo permitido pola normativa:

Cadro 5: Clasificación vivendas comunitarias, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Centros	Prazas
Públicas	0	0
Municipais	0	0
Privadas	4	46
Sociais	1	10
Mercantís	3	36
Total	4	46

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

5.1.2. Tamaño do mercado

¿Que variables debo considerar para coñecer o tamaño do mercado?

¿Cales son os índices que me permitirán avaliar se o mercado está saturado?



30

A poboación á que te dirixes son persoas maiores de 65 anos cun elevado grao de validez. Na práctica, este tipo de empresas acollen tamén persoas non válidas debido á forte demanda do servizo residencial asistido e á escaseza de prazas en centros especializados: residencias.

Para que poidas analizar o grao de desenvolvemento do mercado de vivendas comunitarias na zona e valorar se existe mercado potencial, o seguinte cadro móstrache as taxas de cobertura existentes para as diferentes comarcas:

Cadro 6: Taxas de cobertura vivendas comunitarias, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades, %)

	Total vivendas	Vivendas públicas	Vivendas privadas	Prazas públicas	Prazas privadas	Poboación maior de 65	Cobertura pública	Cobertura privada
Comarca de Ferrol	3	0	3	0	34	36.367	0	0,09%
Comarca de Ortegal	0	0	0	0	0	4.855	0	0,00%
Comarca de Eume	1	0	1	0	12	5.738	0	0,21%
Total zona	4	0	4	0	46	46.960	0	0,10%
Provincia da Coruña	25	4	21	48	237	232.575	0,02%	0,10%

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Como podes observar neste cadro, no ano 2008 a cobertura de vivendas comunitarias (0,10%) na zona era igual á media provincial (0,10%).

Para calcular o mercado potencial, imos ter en conta o crecemento da poboación e deste tipo de equipamentos nos últimos anos, xa que no ano 2006 a cobertura provincial era do 0,11%, o que pon de manifesto o aumento de poboación maior que se produciu. Poñéndonos nunha situación optimista e lóxica, xa que a actividade das vivendas comunitarias é de recente creación, podemos esperar que nos próximos anos o número de prazas creza ao ritmo da poboación, conseguindo alcanzar ese nivel de cobertura (0,11%). Supoñendo, nunha posición conservadora, que a poboación deste territorio maior de 65 anos sexa a mesma que no ano 2007 o número de prazas necesarias para chegar a unha cobertura do 0,11% na zona sería de 52. É dicir, aínda que se creen 4 vivendas comunitarias máis ata o ano 2009, non se conseguiría unha cobertura demasiado alta como para poñer en perigo o beneficio destes equipamentos.

5.1.3. Previsións para o futuro

¿Que aspectos debo considerar como puntos fortes na actividade?

¿Cales son os puntos débiles que cómpre ter en conta?

¿Cales son as principais ameazas da actividade?

¿Que oportunidades se poden presentar para potenciar o meu mercado?

¿Como avaliar o futuro dos servizos da terceira idade nesta zona?



AMEAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> > Lei de dependencia > A maior parte da poboación vive en zonas rurais > Dispersión da poboación 	<ul style="list-style-type: none"> > Envellecemento da poboación > Escaseza de oferta > Cambios na estrutura familiar nas zonas urbanas > Demanda crecente nas zonas urbanas > Escasa presión de produtos substitutivos > Lei de dependencia
PUNTOS FORTES	PUNTOS DÉBILES
<ul style="list-style-type: none"> > Estrutura flexible > Capacidade de crecemento pola diferenciación de servizos > Evolución nas vendas > Estabilidade dos ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> > Escaseza de profesionais preparados > Elevados investimentos

Unha ameaza importante desde a perspectiva da iniciativa privada vén dada polo desenvolvemento da Lei de dependencia, que pretende prolongar no posible a estancia do maior no seu ambiente habitual e atrasar o seu ingreso en centros residenciais ou vivendas comunitarias.

Outra ameaza refírese á concentración da poboación maior no ámbito rural. Con todo, as zonas rurais non son demandantes de servizos residenciais, debido a que nelas se mantén a estrutura familiar (o ancián vive coa súa familia e contribúe á economía familiar). Esta situación non favorece o mercado das vivendas comunitarias, aínda que si outro tipo de servizos: asistencia domiciliaria. Así mesmo, a dispersión da poboación dificulta a elección da localización.

Como **oportunidades** sinalamos, en primeiro lugar, a demanda crecente deste tipo de servizos debido ao forte envellecemento poboacional que atravesa na actualidade a poboación galega, en xeral, e a desta zona, en particular.

En segundo lugar, a escaseza de oferta deste tipo de establecementos considérase de igual modo unha oportunidade, pois a maioría das vivendas están ao 100% da súa capacidade practicamente a totalidade do ano e con lista de espera na maior parte dos casos.

Podemos citar tamén como oportunidade os cambios que se produciron e seguirán producíndose na estrutura familiar. Coa incorporación da muller ao mercado laboral, queda menos tempo para dedicarse aos coidados dos maiores, sobre todo nas zonas urbanas. Isto provocou un incremento da demanda de servizos á terceira idade.

A escasa presión que ofrecen produtos substitutivos, como poden ser centros de día, residencias, etc., pode recollese como unha oportunidade para ter en conta, xa que é tanta a demanda e tan difícil conseguir unha praza que non se valoran moito as diferenzas existentes entre cada servizo. Coa creación de novas empresas, esta característica acabará comportándose como unha ameaza, pero non a medio prazo, porque o número de prazas é aínda moi escaso en relación coa cantidade de persoas maiores que necesitan deste tipo de servizos.

Para rematar, tamén sinalaremos como oportunidade o desenvolvemento do Sistema de Atención de Dependencia en Galicia por parte da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia, que suporá a creación dunha rede de centros públicos co fin de dar cobertura a todas aquelas persoas en situación de dependencia. Aínda que isto podería prexudicar as iniciativas de carácter privado, debes ter en conta a posibilidade de establecer convenios coa Administración, dispoñendo así de prazas concertadas.

Con referencia aos **puntos fortes**, podemos sinalar a estrutura flexible da actividade. Necesitas un persoal determinado para cubrir unhas necesidades básicas e, en función das posibilidades económicas, incorporar ou non a prestación doutros servizos complementarios.

A diferenciación é importante, posto que irá cobrando maior peso a medida que se vaian cubrindo as necesidades de prazas existentes. Na actualidade, o feito só de ter prazas garante a ocupación.

Como resultado da diferenciación e do crecemento do mercado, é previsible que poidas chegar a novos segmentos de mercado e alcanzar maiores vendas.

A estabilidade nos ingresos é tamén unha característica que cómpre ter en conta á hora de crear unha empresa deste tipo. Os estudos realizados permiten ser optimistas neste aspecto; pois aínda existe potencial de crecemento para o mercado das vivendas comunitarias.

Analizando os **puntos débiles**, deberás ter en conta a escaseza de profesionais, pois dirixeste a persoas que necesitan coidados especializados. Coa creación de centros de formación específicos, este problema solucionarase. Na actualidade, realízanse diferentes tipos de cursos sobre xeriatria. No punto 7.4 (Anexo de formación) poderás obter información respecto diso.

Finalmente, o financiamento do investimento é outro factor que dificulta a creación deste tipo de empresas.



5.2. Análise competitiva

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *FORZAS BÁSICAS QUE DETERMINAN O GRAO DE COMPETENCIA, DENTRO E FÓRA DA ACTIVIDADE.*
- > *COMO SON AS EMPRESAS, A SÚA DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL, A SÚA ESTRUCTURACIÓN XURÍDICA E LABORAL, ASÍ COMO A SÚA DIMENSIÓN.*
- > *CALES SON AS PRINCIPAIS BARREIRAS Á ENTRADA E Á SAÍDA QUE EXISTEN NA ACTIVIDADE.*
- > *CALES SON OS PRODUTOS ALTERNATIVOS OU SUBSTITUTIVOS QUE COMPITEN COS SERVIZOS Á TERCEIRA IDADE.*
- > *ASPECTOS MÁIS IMPORTANTES QUE CÓMPRE TER EN CONTA DOS NOSOS CLIENTES E PROVEDORES.*

As conclusións básicas que deducirás da lectura desta epígrafe son as que representamos no cadro que segue a continuación:

FORZAS COMPETITIVAS	INTENSIDADE
INTENSIDADE DA COMPETENCIA	Baixa Oferta insuficiente. Posibilidades de diferenciación. A competencia non está centrada no prezo. Mercado en crecemento.
AMEAZA DE NOVOS COMPETIDORES	Barreiras á entrada: alta Custo de implantación considerable. Requisito de capacidade financeira. Barreiras á saída: media-baixa Relativa facilidade para a venda do negocio.
PRESIÓN DE PRODUTOS SUBSTITUTIVOS	Na actualidade: baixa Exceso de demanda e mercado en crecemento. Por definición: alta O resto de equipamentos (residenciais e axuda a domicilio) prestan servizos cun elevado grao de similitude.
PODER DE NEGOCIACIÓN DE CLIENTES	Baixa Pagamento en man. Pouca oferta.
PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEDORES	Baixa Pagamentos xeralmente en man, con posibilidade de adiamento. Varios provedores.



5.2.1. Análise das empresas competidoras

¿Cantas vivendas comunitarias hai e que características teñen?

¿Cal é o perfil da competencia?

¿Que intensidade ten a competencia?

¿Resulta atractivo o mercado para entrar nel?

5.2.1.1. Número de empresas e a súa distribución territorial

A oferta privada mercantil artículase por medio de 4 vivendas que ofrecen 46 prazas, onde a comarca de Ferrol é a que ofrece maior número. Isto non é estraño; a vivenda comunitaria ofrece un servizo de tipo residencial, aínda que en centros de menor tamaño.

Este tipo de equipamento enfróntase aos mesmos problemas que as residencias nas zonas rurais; maior dispersión da poboación e estruturas familiares tradicionais, polo que o ancián é coidado polos seus familiares, demandándose, en todo caso, outra serie de servizos: asistencia domiciliaria.

Cadro 7: Distribución do número de vivendas segundo municipio e titularidade, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Cedeira	Ferrol	Pontedeume	Valdoviño	Total
Públicas	0	0	0	0	0
Municipais	0	0	0	0	0
Privadas	1	1	1	1	4
Sociais		1			3
Mercantís	1		1	1	3
Total	1	1	1	1	4

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Cadro 8: Distribución do número de prazas segundo municipio e titularidade, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

	Cedeira	Ferrol	Pontedeume	Valdoviño	Total
Públicas	0	0	0	0	0
Municipais	0	0	0	0	0
Privadas	12	10	12	12	46
Sociais	0	10	0	0	10
Mercantís	12	0	12	12	36
Total	12	10	12	12	46

Fonte: Relación de Centros. Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar



5.2.1.2. Condición xurídica

O cadro que che presentamos a continuación recolle a forma xurídica das vivendas comunitarias privadas.

Cadro 9: Condición xurídica das vivendas comunitarias mercantís, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (unidades)

Vivendas	Total	Autónomos	Asociacións
Mercantís	4	3	1

Como che sinalabamos nas conclusións da epígrafe, o réxime de autónomos acapara case a totalidade das empresas que operan nesta actividade de carácter privado.

5.2.1.3. Volume de facturación

O volume de facturación deste tipo de vivendas oscila entre os 120.000 € e os 180.000 €, en función do grao de asistencia que necesiten os usuarios e do tipo de cuarto no que residan.

Máis adiante, cando estudemos as cifras de ingresos e gastos, concretaremos máis a facturación da vivenda comunitaria que consideramos como referencia á hora de mostrarcha como exemplo empresarial de empresa que opera neste tipo de actividade.

5.2.1.4. Emprego

O emprego está intimamente ligado á dimensión do negocio e aos servizos que presta; a empresa-tipo considerada ten entre 4-5 empregados fixos e dous discontinuos para as quendas de fin de semana. No punto 5.5.2 Estrutura Organizativa podes ver a distribución destes empregos.

Esta información foi obtida mediante o traballo de campo realizado, porque non existe ningunha estatística que recolla o número de empregos neste tipo de equipamentos.

5.2.1.5. Instalacións

Existe unha regulación específica sobre as instalacións en centros de atención á terceira idade. Esta normativa fai referencia, entre outros aspectos ás instalacións, requisitos sanitarios, distribución de cuartos, funcionamento e servizos.

Establécese unha superficie mínima útil de 9 m² para un cuarto individual e 12 m² para un dobre, superadas na maior parte das vivendas existentes na actualidade.

Tanto os cuartos como os baños estarán dotados de timbres conectados ás zonas comúns; as duchas deberán estar á altura do pavimento, con elementos para suxeitarse nas paredes (asas de baño e varandas), e as portas serán de fácil apertura e peche. Polo que respecta aos cuartos, estarán dotados de camas de 90 cm como mínimo, mesiña de noite, armario con chave, cadeiras con brazos, mesa de enchufe eléctrico (para o timbre ou televisión) e sistema de iluminación adecuado. Toda a vivenda deberá ter calefacción central, e será necesaria a existencia de ascensor para o acceso ás plantas superiores.

As zonas comúns compóñenas principalmente:

- Sala de estar
- Comedor



- Sala de lectura
- Cafetería

En ocasións, a sala de estar e o comedor comparten o mesmo espazo. A cafetería, polo xeral, está dentro desta zona.

5.2.2. Análise dos competidores potenciais

¿Que barreiras á entrada e á saída atopamos na actualidade?

Denomínanse barreiras os factores principais que condicionan a entrada e/ou a saída de calquera competidor interesado no mercado. Basicamente, nas vivendas comunitarias, os factores determinantes son os elevados investimentos necesarios para iniciar a actividade (barreiras á entrada) e a posibilidade de venda do negocio a terceiras persoas, no suposto de abandono de actividade (barreiras á saída).

Considéranse de nivel alto as barreiras á entrada. O alto custo de construción e mantemento da vivenda requiren un esforzo económico que nalgúns casos pode ser determinante.

As barreiras á saída, unha vez recuperados os investimentos iniciais, teñen unha intensidade media-baixa. Os propietarios entrevistados manifestaron de fácil venda o seu negocio, aínda que sinalaron que lles resultaría difícil desfacerse del polo apego emocional.

5.2.3. Produtos substitutivos



¿Que establecementos pode considerar substitutivos na miña actividade?

¿Que previsións de crecemento se estiman para estes substitutivos?

¿Que vantaxes e inconvenientes teño fronte a eles?

Neste punto, preténdese facer unha mención á posible competencia doutros establecementos, distintos das vivendas, que prestan servizos á terceira idade.

A Administración puxo en marcha unha serie de programas que prestan outros servizos. Parécenos interesante citalos aquí, porque son produtos substitutivos dos que vas ofrecer na túa vivenda.

• Programa de Acollemento Familiar para a Terceira Idade

O obxectivo é manter o ancián no seu medio natural, paliando situacións de soidade e illamento.

A xestión deste programa tramítase nos concellos, e é a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar a que selecciona os beneficiados da axuda económica e asigna as contías.

A normativa aplicable a este tipo de programa recóllese no Decreto 225/1994, do 7 de xullo, modificado polo Decreto 184/2000, do 29 de xuño, polo que se regula o programa de acollida familiar para persoas maiores (DOG núm. 3, do 4 de xaneiro de 2001, con corrección de erros no DOG núm. 10, do 15 de xaneiro de 2001, e DOG núm. 23, do 1 de febreiro de 2001).

• Programa de Termalismo Social

Consiste nuns días de descanso nunha residencia- balneario. Está destinado a persoas con dependencia para realizar as actividades diarias.

• Teléfono do maior

Este servizo implantouse de acordo co Plan Galego de Persoas Maiores, coa finalidade de manter informadas as persoas maiores de todas as posibilidades e recursos que se ofrecen para a súa atención, participación e integración social, así como detectar, previr ou intervir inmediatamente en situacións de abandono ou malos tratos.

É un recurso de grande interese, sobre todo se temos en conta o colectivo ao que vai dirixido, máis de medio millón de posibles usuarios, dos cales máis do 65% residen en localidades de menos de 20.000 habitantes, cunha gran dispersión poboacional e con frecuentes problemas de mobilidade, debido á súa idade avanzada. Ten un horario de atención moi amplo: 40 horas semanais, durante 8 horas ao día. As prestacións básicas deste servizo enumerámolas a continuación:

- Atención personalizada.
- Información e orientación sobre os recursos sociais.
- Intervención en caso de malos tratos e abandono.

• Programa de Estancias Temporais

É unha alternativa de apoio temporal a persoas maiores con discapacidade. O obxectivo é posibilitar a permanencia no fogar e colaborar coas familias que os atenden.

Existe unha xestión de valoración nas delegacións provinciais das que dependen os centros nos que se implantou o programa.

Os gastos xerados por este programa contabilízanse dentro do orzamento de cada un dos centros nos que está implantado.

Beneficianse moitas persoas maiores repartidas en dous centros, como podes comprobar no cadro que segue:

Cadro 10: Centros nos que está implantado o programa de estancias temporais, comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007

Centros asistenciais
Residencia 3ª Idade Laraxe-Cabanas
Residencia de Ferrol

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

Este tipo de servizo preséntase como produto substitutivo; o ancián permanece no centro residencial un período de tempo determinado (mentres os seus cuidadores están de vacacións, etc.). Esta situación pode cambiar se a túa residencia inclúe dentro dos servizos prestados as estancias temporais; neste caso, pasaría de ser un produto substitutivo a ser un produto complementario, do que poderías beneficiarte.



- Vivendas comunitarias

Son equipamentos de pequeno ou mediano tamaño destinados a acoller en réxime de convivencia cuasi-familiar un número máximo de doce persoas maiores, preferentemente cun elevado grao de validez.

Deben estar situados en pisos ou vivendas unifamiliares, xa sexa de forma unitaria ou agrupada, situadas en zonas ben comunicadas ou con fácil acceso, integradas nunha contorna viva e próximas aos servizos sociais e sanitarios. É recomendable a existencia de espazos verdes e paseos próximos.

- Apartamentos tutelados

Son vivendas independentes, agrupadas para a presentación en común dunha serie de servizos colectivos. Cada apartamento alberga unha ou dúas persoas válidas, tratando de potenciar a súa autonomía. Na actualidade só existen dous apartamentos tutelados en Galicia, un da rede pública da Xunta e outro privado, de iniciativa social, ambos na provincia de Lugo.

As diferenzas máis destacables con respecto ás residencias son as que che detallamos a continuación.

- Control e seguridade persoal
- Limpeza de zonas comúns
- Recepción de chamadas
- Atención e seguridade social
- Axuda domiciliaria

En principio, parece que non representan unha seria ameaza, xa que soamente hai dúas en toda a provincia, polo que non supoñen unha porcentaxe elevada de prazas.



5.2.4. Análise dos provedores

¿Cales son as características principais dos teus provedores?

¿Que aspectos debes valorar para elixir un ou outro provedor?

¿Cales son os prazos de pagamento a provedores no mercado?

A elección dos provedores realízase baseándose nas condicións comerciais e financeiras, ademais de na calidade dos produtos. Fundamentalmente, existen tres tipos de provedores:

- Provedores de alimentación: necesarios para o abastecemento de produtos alimentarios para o servizo de comedor, incluído dentro dos servizos xerais que presta este tipo de establecemento.
- Provedores de sanitarios: abastecen as vivendas de material sanitario necesario para o coidado dos residentes.
- Provedores de maquinaria: fornecen os aparellos xeriátricos e de rehabilitación necesarios para realizar exercicios de recuperación funcional.

No punto 7.5 (Anexo de provedores) proporcionámosche unha serie de referencias que te orientarán na procura de provedores para o teu negocio.

A maioría das vivendas abastécense en mercados locais, sobre todo para o aprovisionamento de produtos frescos. Para o resto de produtos, acoden a distribuidores almacenistas ou grandes superficies. As compras son realizadas persoalmente polo propietario do establecemento ou o xerente.

Cando establezas os criterios que vas seguir á hora de elixir os teus provedores, deberás ter en conta estes aspectos fundamentais: calidade, prezo e rapidez no servizo, segundo a conclusión obtida mediante o traballo de campo realizado. Outros factores valorados son as condicións de pagamento ou a capacidade de resposta.

A forma de pagamento a provedores utilizada por este tipo de empresas dependerá do volume e o lugar de compra. Aínda que na maioría dos casos os pagamentos se realizan en man, existen aprazamentos a 30, 60 e 90 días.

5.2.5. Análise dos clientes

¿Cal é a tipoloxía do cliente das vivendas comunitarias?

¿Cales son os prazos de cobramento aos clientes no mercado?

Aínda que o grao de validez do tipo de cliente ao que se dirixen as vivendas comunitarias debe ser elevado, na realidade, os clientes aos que te dirixes son persoas maiores, con graos de dependencia que variarán en función da localización de residencias na zona da túa vivenda e do déficit de prazas que rexistren.

As conclusións obtidas no traballo de campo realizado permiten establecer como perfil de cliente das vivendas o seguinte:

- Persoas de clase media ou media-alta, aínda que en ocasións acollen persoas cun nivel adquisitivo menor.
- Ao non existir apoio institucional, o cliente paga integramente a tarifa establecida polo centro.
- Son persoas que necesitan un elevado grao de afectividade.
- Antes da incorporación á vivenda vivían sos, na maioría dos casos por solteiría, ausencia de familiares próximos, viuvez, etc.

O cliente non adoita tomar a decisión de incorporarse ao centro, senón que é aconsellado polos seus familiares, os cales acompañan o ancián na realización dos trámites necesarios para a súa incorporación. O primeiro contacto adoita ser telefónico, seguido de visitas á vivenda para que o cliente potencial poida ver o seu funcionamento.

O período medio de incorporación é duns días, fóra de que a vivenda non dispoña de prazas vacantes nese momento.

O cobramento realízase a principio de mes, e o medio máis utilizado é a transferencia bancaria, aínda que se observan casos de clientes que pagan en man. No momento da incorporación ao centro, o cliente paga o mes correspondente e tamén unha cantidade similar en concepto de fianza.



5.3. Márketing

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *CALES SON OS SERVIZOS XERALMENTE OFERTADOS.*
- > *OS PREZOS MEDIOS OU DE ORIENTACIÓN NAS VIVENDAS.*
- > *AS CARACTERÍSTICAS DA FORZA DE VENDAS.*
- > *AS PRINCIPAIS ACCIÓNS PROMOCIONAIS UTILIZADAS POLAS VIVENDAS.*

As conclusións básicas que deducirás da lectura desta epígrafe son as seguintes:

- O teu produto é a prestación dun servizo; por conseguinte, canto máis amplo sexa o abano de servizos complementarios ao de aloxamento, maior será a diferenciación cos existentes no mercado.
- A calidade será un elemento diferenciador á hora da elección dun centro destas características.
- Os prezos non van ser, polo momento, determinantes á hora de competir, debido á escaseza de prazas existentes na actualidade.
- Por diversas razóns, o propietario non chega ao cliente final; por iso, as relacións persoais cobran tanta importancia neste tipo de actividade.
- Apenas se utilizan ferramentas publicitarias para dar a coñecer a actividade, funcionando basicamente o boca a boca.



5.3.1. Produto

¿Que servizos lle podo ofrecer ao meu cliente?

Debido ao seu carácter intanxible, a atención á terceira idade non se considera un produto propiamente dito, englobándose dentro do que se consideran servizos. Considéranse como básicos dunha vivenda comunitaria os seguintes:

- Aloxamento
- Manutención
- Servizo de lavandería
- Servizo médico non presencial, localizable en casos de urxencia
- Enfermería determinadas horas/días

Se a túa vivenda oferta unha serie de servizos complementarios, non incluídos no prezo (fisioterapia, terapia ocupacional, perruquería, etc.), deberás establecer a tarifa pola súa utilización.

As posibilidades para captar clientes ampliáranse se ofrece máis variedade de servizos complementarios dentro da carteira de produtos da túa vivenda.

Deberás analizar cales son os servizos que inclúen as demais vivendas que operan no teu mercado e non afastarte demasiado dos servizos que oferten.

5.3.2. Prezo

¿Que aspectos debo ter en conta á hora de establecer un prezo?

O prezo medio aplicado neste tipo de establecemento é de aproximadamente 925 euros por persoa/mes. Este prezo pode oscilar segundo o municipio. A continuación, ofrecémosche un cadro que te orientará cos prezos establecidos polas vivendas comunitarias mercantís rexistradas na actualidade.

Cadro 11: Prezos de vivendas comunitarias, comarcas de Ferrol, Eume e Ortegal, 2008 (euros)

Prazas	Ind.	Dob.
12	900-1.200	850-950

Fonte: Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar

5.3.3. Forza de vendas

¿Como se realiza a venda do servizo?

Debido ao carácter intanxible do servizo, as habilidades dos propietarios-xerentes deste tipo de establecemento para relacionarse son fundamentais para captar clientes, pois xa vimos anteriormente que son os seus familiares os que se poñen en contacto cos xerentes das vivendas.

Este tipo de actividade utiliza os hospitais e as traballadoras sociais como medios para vender o seu servizo. Son estes centros hospitalarios os que, na maioría dos casos, contactan cos xerentes, por medio do rexistro de centros que a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar lles ofrece a hospitais, concellos, etc.



5.3.4. Promoción

¿Como vou dar a coñecer a miña empresa?

Os establecementos que prestan este tipo de servizo apenas fixeron publicidade, debido principalmente a dous motivos:

- O bo funcionamento do contacto hospitalario, debido á fluidez da relación entre ambos, porque a maior parte dos xerentes está directa ou indirectamente relacionado co sector sanitario.
- A situación actual de exceso de demanda sobre oferta.

Tan só se realizaron accións publicitarias en prensa local e comarcal previas á apertura do centro. Con todo, existe desenvolvemento de imaxe corporativa, mediante rótulos, tarxetas, facturas, etc., co logotipo da vivenda. O propio cliente é o que fai a publicidade a través do boca a boca, e constatamos que é a máis efectiva.

A inscrición nos rexistros da Xunta de Galicia realízase unha vez superada a inspección que realiza a Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar.

5.4. Análise económico-financeira

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *UNHA ESTIMACIÓN DOS INVESTIMENTOS NECESARIOS PARA O INICIO DA TÚA ACTIVIDADE.*
- > *AS PARTIDAS DE GASTOS MÁIS IMPORTANTES NO DESENVOLVEMENTO DA TÚA ACTIVIDADE.*
- > *ESTRUTURA DA CONTA DE RESULTADOS.*
- > *AS FONTES DE FINANCIAMENTO MÁIS UTILIZADAS ENTRE OS ESTABLECEMENTOS.*

Este punto resultarache importante á hora de avaliar de xeito aproximado o investimento necesario para iniciar a túa actividade. A lectura deste capítulo permitirache obter as seguintes conclusións:

- Destacamos o forte investimento que cómpre realizar, principalmente na edificación.
- As vías de financiamento adoitan ser a subvención oficial, o autofinanciamento e o financiamento alleo.
- O beneficio oscila en torno ao 10-15% segundo os tipos de establecementos, antes dos impostos.



42

Nesta epígrafe trataremos de darche un esquema para determinar a marxe ou beneficio da actividade, aínda que para isto debemos fixar un tipo de establecemento e unhas condicións que se formulan con bastante normalidade dentro da actividade.

O modelo tomado como referencia é unha vivenda con 12 prazas, cunha porcentaxe de cuartos dobres bastante superior ao de individuais, con comedor e sen inclusión de servizos complementarios dentro do prezo final que paga o cliente. É dicir, unha vivenda que ten incluídos dentro do prezo o servizo de comedor, lavandaría, servizo médico e de enfermaría non presencial, e que organiza diferentes actividades lúdicas e de ocio.

5.4.1. Investimentos

¿Que desembolso teño que facer para iniciar a actividade?

Os investimentos necesarios para a posta en marcha dunha vivenda son elevados, tendo en conta que non existen axudas específicas para este tipo de equipamentos.

Neste tipo de investimentos recóllense os elementos do patrimonio destinados a servir de forma duradeira na actividade da empresa. O seguinte cadro recolle as partidas máis importantes para iniciar esta actividade:

Cadro 12: Investimentos para posta en marcha vivendas comunitarias (euros)

CONCEPTO	IMPORTE
Rehabilitación vivenda	182.000
Mobiliario cuartos	14.400
Stock inicial	1.800
Equipo informático e outros	1.500
Gastos de establecemento e posta en marcha	1.800
Elemento de transporte	25.000
TOTAL INVESTIMENTO	226.500

Fonte: Elaboración propia

No noso suposto a partida máis importante constitúea a destinada a acondicionar ou construír a vivenda. A continuación, e segundo datos obtidos das entrevistas realizadas ás persoas que exercen a xerencia deste tipo de establecemento, detallámosche en porcentaxes como se descompón a devandita partida:

- Demolicións, escavacións, estrutura, etc.: 24%.
- Albanelaría, saneamento, cuberta e revestimentos: 20%.
- Carpintaría, vidraría, pintura, electricidade, fontanaría, etc.: 39%.
- Calefacción: 7%.
- Licenza obras, proxecto dirección e execución: 10%.

5.4.2. Gastos

¿Cales son os gastos anuais medios da actividade?

Referímonos aos desembolsos necesarios para realizar a actividade, mesmo no suposto de que non houbera clientela. Debes ter en conta que durante un certo tempo os ingresos serán nulos ou escasos e que dificilmente poderán compensar os gastos. Mentres non se coñeza a existencia do teu establecemento e non acudan clientes, a ocupación será mínima, por non dicir inexistente. Deberás realizar un exercicio de previsión sobre o número de meses que pode producirse a situación anterior e, polo tanto, dispoñer de fontes de financiamento suficientes para afrontar o desfase económico temporal entre ingresos e gastos.

As entrevistas realizadas puxeron de manifesto que esa situación se estende entre o primeiro e segundo ano dende o inicio da actividade, segundo os casos.

Os gastos de aprovisionamento e outros, como a enerxía e o combustible, que se considerarían nun principio de carácter variable, non o son tanto neste tipo de actividade, posto que a variación no consumo por ter a vivenda chea non varía moito de se está ocupada soamente por un número pequeno de prazos.

A continuación presentámosche un cadro cos gastos anuais estimativos para empresas con estas características:



Cadro 13: Gastos estimativos anuais vivenda comunitaria (euros)

CONCEPTO	IMPORTE
Aprovisionamentos (15% sobre vendas)	22.680
Enerxía eléctrica	6.400
Gas (calefacción, etc.)	3.425
Teléfono	1.800
Servizos exteriores	2.175
Consumibles (produtos drogaría)	1.100
Outros gastos de xestión (publicidade, mat. de oficina)	360
Tributos	600
Soldos + Seguridade Social	64.380
Gastos financeiros	8.154,00
Amortización	14.060
Seguros	961
Gastos mantemento	1.000
TOTAL	127.095,00

Fonte: Elaboración propia

Para calcular a amortización consideramos 20 anos para edificacións, 10 anos para o transporte e mobiliario e 5 anos para o resto.



5.4.3. Previsión de ingresos

¿Como podo realizar unha previsión de vendas?

44

Neste punto deberás estimar os ingresos que esperas obter. Para iso necesitas dúas variables fundamentais: aloxamento propiamente dito (durmienda e manutención) e gastos derivados do coidado diario (hixiene e aseo persoal). Debido á dificultade de separar estas variables, consideramos oportuno aplicarlas en conxunto.

Determinamos os ingresos da vivenda polas tarifas aplicadas e o número de residentes que teñen. Aínda que o tamaño medio é de 10 prazas, imos considerar, para determinar os ingresos, a totalidade de prazas que permite a normativa.

Ingresos por residentes:

$$12 \text{ prazas} \times 925 \text{ €/mes} \times 12 \text{ meses} = 133.200 \text{ €}$$

5.4.4. Estrutura da conta de resultados

¿Como determino o beneficio da actividade?

No noso suposto, para establecer as marxes aplicadas, representámosche unha sinxela conta de explotación onde se rexistran os ingresos e gastos da actividade, para a empresa analizada. Ao resultado obtido deberás deducirlle o correspondente imposto.

Para a realización desta táboa, consideráronse os datos obtidos nas enquisas a vivendas comunitarias.

Cadro 14: Conta de resultados vivendas comunitarias (euros)

INGRESOS	133.200
Ingresos por residente	133.200
GASTOS	127.095,00
Aprovisionamentos	22.680
Enerxía eléctrica	6.400
Gas (calefacción, etc.)	3.425
Teléfono	1.800
Servizos exteriores	2.175
Consumibles (produtos hixiánicos, drogaría, etc.)	1.100
Outros gastos de xestión (publicidade, mat. de oficina)	360
Tributos	600
Soldos + Seguridade Social	64.380
Gastos financeiros	8.154,00
Amortización do investimento	14.060
Seguros	961
Gastos mantemento	1.000
RESULTADO BRUTO DA EXPLOTACIÓN (ingresos-gastos)	6.105,00
% sobre volume de vendas	4,58%
% sobre total de investimento (incluída subvención)	2,70%

Fonte: Elaboración propia



5.4.5. Financiamento

¿De onde pode proceder o diñeiro necesario para iniciar a actividade?

O tipo de financiamento inicial máis común para o inicio dunha empresa dedicada a este tipo de actividade procede principalmente de tres vías:

- Autofinanciamento (30%)
- Subvención (10%)
- Financiamento alleo (60%)

Unha vez estudados os investimentos necesarios para a posta en funcionamento do establecemento-tipo que vas abrir, os servizos e actividades complementarias que ofertará a túa vivenda, así como os gastos iniciais de posta en marcha, a estrutura financeira apóiase nos importes achegados polos propietarios, nun primeiro momento, e polo financiamento alleo (os fondos propios non son suficientes na maior parte dos casos), mediante créditos de entidades financeiras, por importe necesario ata complementar as necesidades de posta en marcha do establecemento.

No balance, os fondos propios están en torno ao 40% do activo total, mentres que o financiamento, tanto a longo como a curto prazo, adoita ser o 60% restante.

A maior parte deste tipo de establecementos non contou con axuda pública. Entre os que si obtiveron subvencións, a porcentaxe destas pode establecerse nun 10% aproximadamente.

Este punto resultaráche importante á hora de avaliar de xeito aproximado o investimento necesario para iniciar a túa actividade. A lectura deste capítulo permitirache obter as seguintes conclusións:

- Destacamos o forte investimento que cómpre realizar, principalmente na edificación.
- As vías de financiamento adoitan ser a subvención oficial, o autofinanciamento e o financiamento alleo.
- O beneficio oscila en torno ao 10-15% segundo os tipos de establecementos, antes dos impostos.

Nesta epígrafe trataremos de darache un esquema para determinar a marxe ou beneficio da actividade, aínda que para isto debemos fixar un tipo de establecemento e unhas condicións que se formulan con bastante normalidade dentro da actividade.

O modelo tomado como referencia é unha vivenda con 12 prazas, cunha porcentaxe de cuartos dobres bastante superior ao de individuais, con comedor e sen inclusión de servizos complementarios dentro do prezo final que paga o cliente. É dicir, unha vivenda que ten incluídos dentro do prezo o servizo de comedor, lavandaría, servizo médico e de enfermaría non presencial, e que organiza diferentes actividades lúdicas e de ocio.



5.5. Recursos humanos

A lectura deste capítulo permitirache coñecer:

- > *O PERFIL PROFESIONAL REQUIRIDO PARA O DESENVOLVEMENTO DA ACTIVIDADE.*
- > *A ESTRUCTURA ORGANIZATIVA E OS SERVIZOS EXTERIORES MÁIS HABITUAIS.*
- > *O CONVENIO COLECTIVO APLICABLE Á ACTIVIDADE E QUE CONSTITÚE A NORMA BASE PARA A REGULACIÓN DA RELACIÓN EMPRESA-TRABALLADOR (SALARIO, XORNADA, VACACIÓNS, ETC.).*

As principais conclusións que poderás obter coa lectura do presente punto resúmense a continuación:

- Aínda que existe formación profesional específica, a contratación de persoal cualificado resulta practicamente inexistente, sobre todo nas vivendas con menor estrutura empresarial, cun carácter marcadamente familiar, onde de existir persoal cualificado adoita ser o persoal encargado de cociña.
- As vivendas comunitarias son xestionadas directamente polo seu propietario, coa axuda dos seus familiares. Adoitan residir no propio centro e colaboran en todas as áreas de atención.
- As principais áreas cedidas para ser realizadas no exterior son as referentes á contabilidade, fiscal, etc., levadas a cabo por asesorías, e as áreas de coidados especiais: medicina especializada (podoloxía, fisioterapia, psicoloxía...), perruquería, etc.



5.5.1. Perfil profesional

¿Que calidades ha de ter o responsable da actividade?

¿Cal é o perfil profesional dos empregados?

Nas vivendas que existen actualmente, o propietario desenvolve a xerencia da vivenda, axudado en ocasións polo resto dos membros da súa familia. Non adoita ter unha formación empresarial específica, polo que require a axuda de servizos externos de asesoría.

Boa parte dos propietarios deste tipo de equipamentos, e do resto dedicado á prestación de servizos sociais á terceira idade, gardan relación co sector sanitario (auxiliares, enfermeiras, coidadoras, etc.).

Para o servizo de comedor, conta cunha persoa encargada da cociña. As propias coidadoras colaboran nas tarefas de comedor. Na maioría dos casos, a totalidade do persoal que traballa neste tipo de equipamentos posúe o carné de manipulador.

Na actualidade existen varios cursos implantados por toda a xeografía galega en materia de xeriatría; levados a cabo por diferentes organismos.

A Consellería de Traballo, dentro do Plan FIP, recolle diversos cursos relacionados coa xeriatría. Outros organismos como a Fundación Tripartita, IFES e FORGA tamén realizan cursos nesta materia. A continuación relacionámosche os cursos que se implantan este ano en toda a xeografía galega. Ademais dirixense a todo tipo de colectivos: funcionarios, desempregados, activos, etc.

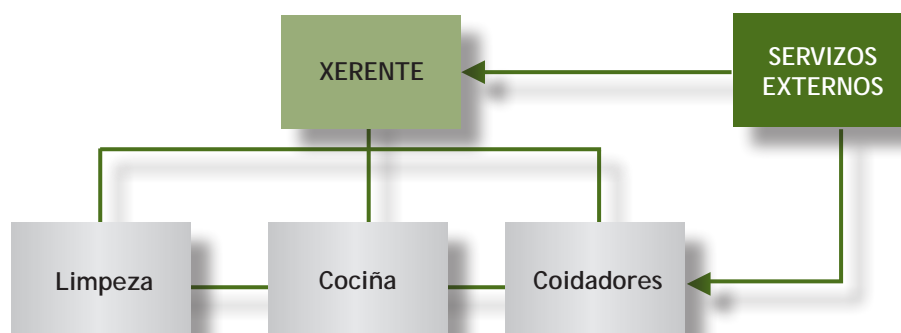
- Auxiliar de enfermaría en xeriatría.
- Alzheimer: atención específica ao paciente e aos seus familiares.
- Xerontoloxía e xeriatría.
- Enfermaría de xeriatría.
- Coidados paliativos.

No punto 7.5 (Anexo de formación) poderás comprobar a listaxe de centros que imparten os distintos organismos na comunidade autónoma en materia de xeriatría.

5.5.2. Estrutura organizativa

¿Como debe estar organizada a empresa?

Nas vivendas de iniciativa mercantil, as máis habituais na zona e as que máis che interesan como persoa emprendedora, a estrutura é moi simple:



Segundo temos constatado nas entrevistas realizadas, o xerente adoita colaborar no resto de tarefas.

Nun nivel inferior recóllense o resto de tarefas que se levan a cabo neste tipo de centros. Existe solapamento de persoa-tarefa, exceptuando o caso da cociña, que está a cargo dun cociñeiro profesional ou de experiencia. As tarefas de lavandaría e limpeza son realizadas tanto polo persoal de limpeza como polas propias coidadoras. E mesmo nalgúns casos as coidadoras e as limpadoras se engloban na mesma epígrafe: limpadora-coidadora.

De forma xenérica poderíamos falar dun equipo formado por 4-5 persoas fixas e 2 discontinuas que cobren as quendas de fin de semana, principalmente. E teñen os seguintes postos:



Xerente	Dirección do local. Aprovevisionamentos e recepción
Cociñeiro	Área de cociña
Limpadora	Limpeza cuartos
Coidadora	Coidado e limpeza do ancián

Outro persoal adicional pode estar formado por:

- Auxiliar nocturno (24 PM-8 AM)
- Governanta
- Auxiliar de cociña

No punto 7.3 (Anexo sobre modalidades de contratación) faise referencia aos distintos tipos de contratos aplicables a estas actividades.

Este tipo de establecemento conta con persoal de apoio, externo á empresa, que presta os seus servizos en horas/días determinados. Os servizos destes profesionais son pagados polos residentes que fan uso deles. En ocasións, son persoal dos centros de saúde da zona onde se atopa a vivenda, que prestan atención domiciliaria ás persoas que nun determinado momento necesiten dos seus servizos. Detallamos a continuación os profesionais que traballan nesta situación nas vivendas:

- Médico (localizable as 24 horas).
- Enfermeiro (localizable e dispoñible para casos de urxencia e atención na vivenda).
- Fisioterapeuta (encárgase da rehabilitación dos pacientes). Consulta varios días á semana.

En ocasións, este tipo de vivendas conta con persoal voluntario, formado por voluntarios da Cruz Vermella, principalmente.



5.5.3. Servizos exteriores

¿Que funcións se delegan a empresas externas?

Debido á reducida dimensión deste tipo de equipamentos, o normal é que certos servizos se exterioricen. Os servizos externos engloban, nas vivendas comunitarias, tanto os servizos de asesoría como os de profesionais que prestan os seus servizos de forma non continuada, e que non forman parte da empresa. Son contratados para prestación de servizos en determinados momentos ou mediante concertos de colaboración: fisioterapeuta, animador social, logopeda...

5.5.4. Convenios colectivos aplicables

¿Existe algún convenio colectivo específico que regule a actividade en materia laboral?

En materia laboral, a actividade de prestación de servizos á terceira idade regúlase no convenio colectivo que se pactase para a actividade de vivendas comunitarias a nivel de provincias galegas ou a nivel da comunidade.

Ao non existir convenios colectivos para vivendas comunitarias a nivel autonómico ou provincial, móstrase o de residencias.

- Resolución do 28 de maio de 2007, da Dirección Xeral de Relacións Laborais, pola que se dispón o rexistro, o depósito e a publicación no Diario Oficial de Galicia do convenio colectivo do sector de residencias privadas da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia para o ano 2006-2008.
- Resolución do 12 de marzo de 2008, corrección de erros do acordo da comisión paritaria do convenio colectivo do sector de residencias privadas de da terceira idade da Comunidade Autónoma de Galicia, 2008.



6. VARIOS





6. VARIOS

6.1. Normas sectoriais de aplicación

A principal normativa de aplicación en materia de dependencia é a seguinte:

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE do 15 de decembro de 2006.
- Decreto 176/2007, do 6 de setembro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito á prestación do sistema para a autonomía e atención á dependencia na Comunidade Autónoma de Galicia. DOG do 26 de setembro de 2007.
- Decreto 195/2007, do 13 de setembro, polo que se regula o Servizo Galego de Apoio á Mobilidade Persoal para persoas con discapacidade e/ou dependentes. DOG do 18 de outubro de 2007.
- Real decreto 504/2007, do 20 de abril, polo que se aproba o baremo de valoración da situación de dependencia establecido pola Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE do 21 de abril de 2007.
- Real decreto 727/2007, do 8 de xuño, sobre criterios para determinar as intensidades de protección dos servizos e a contía das prestacións económicas da Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. BOE do 9 de xuño de 2007.
- Real decreto 615/2007, do 11 de maio, polo que se regula a Seguridade Social dos cuidadores das persoas en situación de dependencia. BOE do 12 de maio de 2007.
- Real decreto 614/2007, do 11 de maio, sobre nivel mínimo de protección do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia garantido pola Administración xeral do Estado. BOE do 12 de maio de 2007.



NORMAS XERAIS DE ASUNTOS SOCIAIS

Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia (DOG núm. 245, do 18 de decembro), que estrutura e regula, como servizo público, os servizos sociais en Galicia para a construción do sistema galego do benestar.

Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais (DOG núm. 76, do 23 de abril de 1993), onde se establecen as persoas que teñen dereito á prestación de servizos sociais.

Rexistro de entidades

O Decreto 291/1995, do 3 de novembro, polo que se desenvolve a Lei 4/1993, do 14 de abril, de servizos sociais, con relación aos rexistros de entidades prestadoras de servizos sociais (DOG núm. 218, do 14 de abril de 1995).

Orde do 5 de febreiro de 1996 pola que se desenvolve o Decreto 291/1995, do 3 de novembro, relativo aos rexistros de entidades prestadoras de servizos sociais (DOG núm. 35, do 19 de febreiro de 1996), que fai referencia á inscrición dunha entidade no rexistro.

Autorización e acreditación de centros

Decreto 243/1995, do 28 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación de centros de servizos sociais (DOG núm. 159, do 21 de agosto de 1995), que fai referencia ao réxime de autorización e acreditación de centros de servizos sociais. Tamén se regulan as obrigas das entidades prestadoras de servizos sociais.

Orde do 18 de abril de 1996, pola que se desenvolve o Decreto 243/1995, do 28 de xullo, no relativo á regulación das condicións e requisitos específicos que deben cumprir os centros de servizos sociais.

Orde do 18 de agosto de 2000 (DOG núm. 177, do 12 de setembro de 2000), de estatuto básico dos centros sociais, que regula o estatuto dos centros de día tanto públicos como privados que xestionen prazas financiadas con fondos públicos.

NORMATIVA DE ATENCIÓN ÁS PERSOAS MAIORES

Real decreto 2171/1994, do 4 de novembro, polo que se crea e regula o Consello Estatal das Persoas Maiores.

Decreto 253/2000, do 5 de outubro, polo que se crea e regula o Consello Galego das Persoas Maiores.

Cheque asistencial

Decreto 176/2000, do 22 de xuño, polo que se regula o Programa de atención ás persoas maiores dependentes a través do cheque asistencial (DOG núm. 129, do 4 de xullo de 2000).

Orde do 5 de decembro de 2000, pola que se regulan as axudas económicas para a atención de persoas maiores dependentes a través do cheque asistencial e a inclusión no programa de entidades prestadoras de servizos sociais.

Convenios de colaboración de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas

Orde do 8 de xullo de 2000 que modifica a Orde do 16 de maio de 1995 pola que se regula o establecemento de convenios de colaboración en materia de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas para a atención de persoas maiores (DOG núm. 138, do 18 de xullo de 2002).

Resolución do 10 de xullo de 2002, a Dirección Xeral do Maior e de Persoas con Discapacidade, pola que se fixa o prazo para a presentación de solicitudes para a realización de convenios de reserva e ocupación de prazas en centros residenciais e vivendas tuteladas para maiores e se establecen os prazos máximos de praza/día (DOG núm. 149, do 5 de agosto de 2002).

Decreto 318/2003, do 26 de xuño, polo que se regula o programa de acollida familiar para persoas maiores e persoas con discapacidade (DOG núm. 145, do 29 de xullo de 2003).



6.2. Axudas

Existen varias posibilidades de obter axudas para a posta en marcha do teu establecemento. As axudas de tipo xenérico poden ser consultadas na Guía de recursos que pertence a esta mesma colección e que está dispoñible en formato electrónico (<http://guias.bicgalicia.es>).

Especificamente para a zona de Ferrol, Eume e Ortegal existen axudas tanto do IGAPE como do Ministerio de Industria, Turismo e Comercio.



6.3. Organismos

6.3.1. Organismos oficiais

CONSELLERÍA DE TRABALLO E BENESTAR

Complexo Administrativo de San Lázaro, s/n
15.781 Santiago de Compostela
Tel.: 981.544.614
Fax: 981.544.678
Páxina web: <http://traballoebenefitar.xunta.es/>

MINISTERIO DE TRABALLO E ASUNTOS SOCIAIS

Agustín de Bethencourt, 4
Madrid
Tel.: 91 535 20 00
Fax: 91 533 29 96
Páxina web: www.mtas.es

INSTITUTO DE MAIORES E SERVIZOS SOCIAIS (IMSERSO)

Avda. da Ilustración, esquina Xinzo de Limia, 58
28029 Madrid
Tel.: 91 363 88 88
Fax: 91 363 88 80
E-mail: buzon.imserso@mtas.es
Páxina web: www.seg-social.es/imserso

INSTITUTO NACIONAL DA SEGURIDADE SOCIAL (INSS)

Padre Damián, 4-6
Madrid
Tel.: 91 568 83 00
Tel. Información gratuíta: 900 16 65 65
Fax: 91 564 78 00
Páxina web: www.seg-social.es
Provincia da Coruña
Dirección Provincial: Federico Tapia, 52 1ª
Tel.: 981 23 09 40

MINISTERIO DE ECONOMÍA E FACENDA

Delegacións especiais da AEAT
A Coruña: Comandante Fontanes, 10
Tel.: 981 20 13 00/ 20 13 50

SERVIZO GALEGO DE SAÚDE (SERGAS)

San Lázaro, s/n
15781 Santiago de Compostela
Tel.: 981 54 27 26
Páxina web: www.sergas.es



INSTITUTO GALEGO DA VIVENDA E SOLO

Área Central- Polígono de Fontiñas 15707
Santiago de Compostela
Tel.: 981 54 19 26
Páxina web: www.xunta.es/auto/igvs

TELÉFONO DO MAIOR: 900 333 666

EMERXENCIAS: 112

URXENCIAS SANITARIAS: 061

TELÉFONO DA MULLER: 900 400 273

6.3.2. Asociacións profesionais

FEDERACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS DA TERCEIRA IDADE (FEGARTE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77
E-mail: xyz@microsoft.com
Páxina web: www.acolle.com/fegarte.html

ASOCIACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS E CENTROS DE ANCIÁNS DE INICIATIVA SOCIAL (ACOLLE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77
E-mail: acolle@acolle.com
Páxina web: www.acolle.com



ASOCIACIÓN GALEGA DE RESIDENCIAS DE TERCEIRA IDADE (AGARTE)

Sta. Clara, 23
15704 Santiago de Compostela
Tel.: 981 55 88 77
Fax: 981 55 88 77

6.4. Páxinas útiles na Internet

No anexo de páxinas web de interese presentámosche unha relación de páxinas web que consideramos útiles e que están relacionadas directa ou indirectamente coa túa actividade.



6.5. Bibliografía

- Informe 2007 da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar, Xunta de Galicia.
- Dirección Xeral de Formación e Ocupación, Consellería de Traballo.
- Nuevos Yacimientos de Empleo en España, Ministerio de Trabajo e Asuntos Sociais. Subdirección Xeral de Publicacións.
- Estadísticas poblacionales, Instituto Nacional de Estadística (INE).
- Estadísticas poboacionais (idades, sexo, municipio, provincias), Instituto Galego de Estadística (IGE).
- Instituto de Economía e Xeografía. Consello Superior de Investigacións Científicas.
- Informe 2002, 2004 e 2006 IMSERSO.



6.6. Glosario

Ameazas: Forzas do contorno que impiden ou dificultan a implantación dunha estratexia.

Amortización: Tratamento contable que recolle a perda de valor dos activos fixos, é dicir, de bens da empresa tales como: vehículos, maquinaria, mobiliario, etc.

Asistidos: Persoas que necesitan axuda para a realización de actividades da vida diaria.

Barreiras á entrada: Factores que dificultan ou evitan por completo a entrada de novos competidores no mercado.

Barreiras á saída: Factores de tipo económico, estratéxico ou emocional que fan que unha empresa siga competindo nun negocio, aínda cando os seus resultados sexan insatisfactorios ou, mesmo, negativos.

Beneficio sobre investimento: Porcentaxe que resulta de dividir o beneficio entre o importe que representan os investimentos necesarios para o arranque.

Beneficio sobre vendas: Porcentaxe que resulta de dividir o beneficio entre os ingresos obtidos polas vendas.

Condición xurídica: Estrutura legal que pode adoptar unha empresa.

Contexto sectorial ou sector industrial: Conxunto de empresas que comparten unha mesma tecnoloxía.

Equipamentos: Establecementos que prestan servizos á terceira idade.

Forza de vendas: Conxunto de persoas que se ocupan das tarefas relacionadas directamente coa venda dos produtos fabricados ou distribuídos pola empresa.

Grao de ocupación: Índice que permite medir a porcentaxe de prazas ocupadas dentro do total de prazas ofertadas.

I.A.E (imposto de actividades económicas): Tributo que grava o exercicio das actividades empresariais, profesionais ou artísticas, exérganse ou non nun local determinado.

Índice de cobertura: Porcentaxe de prazas residenciais por cada 100 habitantes maiores de 65 anos. Permite ver a capacidade coa que actúa a oferta dada unha demanda.

Marxe bruta: Diferenza entre os ingresos por vendas e os custos directos necesarios para a súa obtención.

Marxe comercial: Diferenza entre o prezo de venda e o prezo de custo do produto. Adóitase expresar en termos de porcentaxe respecto do prezo de venda.

Mercado: Conxunto de persoas, empresas ou institucións capaces de adquirir o produto que se vai ofrecer a través da nova empresa.

Oportunidades: Todo aquilo que poida supoñer unha vantaxe competitiva para a empresa ou represente unha posibilidade para mellorar a cifra de negocios ou a rendibilidade.



Potencial de mercado: Está composto pola oferta de prazas ou establecementos existentes.

Plan de empresa: Documento no que se analiza o contido do proxecto empresarial e no que se describen todos os elementos da empresa.

Produtos substitutivos: Produtos que satisfán as mesmas necesidades que os que oferta a nova empresa.

Público obxectivo: Segmento ou segmentos de mercado aos que a empresa dirixe a súa oferta comercial.

Puntos débiles: Aspectos que limitan ou reducen a capacidade de desenvolvemento da estratexia e que constitúen unha ameaza para a organización.

Puntos fortes: Capacidades, recursos, posicións alcanzadas, etc., que constitúen vantaxes competitivas que poden servir para explotar oportunidades e/ou superar ameazas.

Segmentos do mercado: Divisións dun mercado segundo características comúns.

Vantaxe competitiva: Característica dun produto ou marca que outorga certa superioridade sobre os seus competidores inmediatos.

Viabilidade económica: Calidade dun proxecto do que obtemos un excedente (beneficio) suficiente que permite facer fronte ao custo da súa débeda, á remuneración dos seus accionistas e ao financiamento dunha parte do seu crecemento, unha vez que alcanza a súa capacidade de produción plena e despois de deducir todo os seus custos



7. ANEXOS





7. ANEXOS

7.1. Anexo de información estadística de interese

0400 - Contexto sectorial

Este cadro trata de mostrarche os equipamentos totais en Galicia que prestaban os seus servizos á terceira idade, con data de xaneiro de 2002 e xaneiro de 2004.

Cadro 0400.1: Equipamentos totais, Galicia, 2002-2004 (unidades)

	2002		2004	
	Residencias		Residencias	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
Galicia	112	3.266	120	11.148
A Coruña	29	914	34	3.481
Lugo	18	692	19	1.983
Ourense	40	744	43	3.625
Pontevedra	25	916	24	2.059
	Vivendas comunitarias		Vivendas comunitarias	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
	Galicia	49	500	66
A Coruña	16	170	24	273
Lugo	8	86	5	55
Ourense	10	103	18	177
Pontevedra	15	141	21	214
	Centros de día		Centros de día	
	Centros	Prazas	Centros	Prazas
	Galicia	16	460	31
A Coruña	11	339	14	514
Lugo	1	20	5	158
Ourense	2	45	7	321
Pontevedra	2	56	6	174

Fonte: Elaboración propia a partir de datos da Guía de equipamentos para persoas maiores 2002 e 2004, Instituto de Maiores e Servizos Sociais



0512 Tamaño do mercado

Este cadro permíteche apreciar o envellecemento poboacional na zona e comparalo co que sucede na provincia da Coruña. Observarás como este índice é superior no noso territorio, 22,86% fronte ao 20,53% provincial.

Cadro 0512.1: Envellecemento, comparativa da Coruña – comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007 (unidades,%)

PROVINCIA DA CORUÑA			
	Homes	Mulleres	Total
Total	544.352	588.440	1.132.792
Máis de 65	95.556	137.019	232.575
Índice de envellecemento	17,55%	23,29%	20,53%
ZONA DE ESTUDO			
	Homes	Mulleres	Total
Total	98.768	106.688	205.456
Máis de 65	19.387	27.573	46.960
Índice de envellecemento	19,63%	25,84%	22,86%

Fonte: Padrón municipal 2007, IGE

O cadro 0512.2 permíteche observar o envellecemento poboacional por comarcas.

Cadro 0512.2: Envellecemento da poboación nas comarcas de Ferrol, Ortegal e Eume, 2007 (unidades,%)

COMARCA DE FERROL			
	Homes	Mulleres	Total
Total	77.926	85.003	162.929
Máis de 65	14.593	21.185	36.367
Índice de envellecemento	19,08%	25,29%	22,32%
COMARCA DE ORTEGAL			
	Homes	Mulleres	Total
Total	7351	7.867	15.218
Máis de 65	2.024	2.831	4.855
Índice de envellecemento	27,53%	35,99%	31,90%
COMARCA DE EUME			
	Homes	Mulleres	Total
Total	13.491	13.818	27.309
Máis de 65	2.494	3.244	5.738
Índice de envellecemento	18,49%	23,48%	21,01%

Fonte: Padrón Municipal, 2007. IGE



Cadro 0512.3: Poboación maior de 65 anos por comarcas, 2007 (unidades)

	Comarca de Ferrol	Comarca de Ortegal	Comarca de Eume
65 - 69	8.429	967	1.283
70 - 74	10.107	1.333	1.564
75 - 79	8.122	1.141	1.334
80 - 84	5.397	740	867
85 e máis	4.312	674	690
TOTAL	36.367	4.855	5.738

Fonte: Padrón Municipal, 2007. INE

Cadro 0512.4: Envellecemento da poboación por comarcas, 2007 (unidades)

	Comarca Ferrol	Comarca Ortegal	Comarca Eume	Zona 2
de 0 a 16	18.381	1.140	2.806	22.327
de 16 a 64	108.181	9.223	18.765	136.169
de 65 o +	36.367	4.855	5.738	46.960
TOTAL	162.929	15.218	27.309	205.456

Fonte: Padrón municipal 2007, IGE

En todas as comarcas o número de persoas maiores dobra o existente para o grupo de idade menor. Estas cifras permítennos ver a evolución da poboación, que ten unha situación máis desalentadora na comarca de Ortegal.



7.2. Anexo de feiras

Neste punto inclúese unha lista dos eventos máis significativos a nivel nacional relacionados coa actividade.

LOCALIDADE	NOME	EVENTO
JAÉN	EXPOMAYOR	Feira dos servizos a persoas maiores
LLEIDA	GERONTALIA	Salón de produtos e servizos para a atención e a calidade de vida das persoas maiores
BARCELONA	EXPOSALUD	Salón da saúde e a calidade de vida
OURENSE	GALISENIOR	Salón galego dos nosos maiores
Castela e León	MAYOR.ES	Salón dos maiores

Para obter información sobre feiras internacionais, podes consultar, entre outros, o portal da Internet www.expo24-7.com.



7.3. Anexo sobre modalidades de contratación

Na Guía de recursos, dispoñible en formato electrónico (<http://guias.bicgalicia.es>), podes consultar os tipos de contrato máis habituais. Tamén podes consultar a páxina web do INEM (www.inem.es), onde atoparás un índice que recolle os distintos contratos, e a través do que podes acceder a cada modelo de contrato, coñecer o seu contido, descargar o impreso correspondente en formato pdf e cubri-lo.



7.4. Anexo de formación

Programa FIP

A Dirección Xeral de Formación e Colocación da Consellería de Traballo, na familia profesional SP (Servizos á Comunidade e Persoais), ofrece as seguintes especialidades relacionadas coas actividades xeriátricas:

CÓDIGO	NOME CURSO
SANC01	ATENCIÓN ESPECIALIZADA PARA ENFERMOS DE ALZHEIMER
SANC20	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN HOSPITALIZACIÓN
SANC3007	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN XERIATRÍA
SACA4007	AUXILIAR DE ENFERMARÍA EN SAÚDE MENTAL E TOXICOLOXÍA
SANCA10	CELADOR SANITARIO

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Colocación

A programación de cursos para o ano 2008 foi a seguinte:

CÓDIGO	A CORUÑA	LUGO	OURENSE	PONTEVEDRA
SANC01	6	3	7	3
SANC20	1	2	1	2
SANC3007	9	8	5	4
SACA4007		2		
SANCA10	5	4	3	1

Fonte: Dirección Xeral de Formación e Ocupación



70

Fundación Tripartita para a Formación no Emprego

A Fundación Tripartita para a Formación no Emprego (www.fundaciontripartita.org) é un dos órganos que compoñen a estrutura organizativa e de participación institucional do subsistema de formación profesional para o emprego. Ten carácter tripartito e o seu padroado está constituído pola Administración pública e polas organizacións empresariais e sindicais máis representativas.

As súas responsabilidades desenvólvense no marco do Real decreto 395/2007, do 23 de marzo, que regula o subsistema de formación profesional para o emprego. En resumo son:

- Asistir tecnicamente o Servizo Público de Emprego Estatal e colaborar con el.
- Contribuír ao impulso e difusión da formación profesional para o emprego entre empresas e traballadores.
- Prestarlles apoio técnico ás administracións públicas e ás organizacións empresariais e sindicais presentes nos órganos de participación do sistema.

Os recursos que financian o subsistema de formación profesional para o emprego proceden da recadación da cota de formación profesional que realiza a Seguridade Social, das axudas do Fondo Social Europeo e das achegas específicas establecidas no orzamento do Servizo Público de Emprego Estatal.

O Fondo Social Europeo participa no cofinanciamento das iniciativas de formación mediante o Programa Operativo Plurirrexional Adaptabilidade e Emprego, de acordo coas actuacións previstas neste destinadas ao fomento do espírito empresarial e mellora da adaptabilidade de traballadores, empresas e empresarios, no período de programación 2007-2013.

A continuación presentamos a relación dos organismos que xestionan o programa en Galicia e nos que podes obter información sobre distintos cursos relacionados coa túa actividade:

1. FOREM (Fundación Formación e Emprego)

Tel.: 981 555 052

Páxina web: www.forem.es

Este é o centro de formación do sindicato Comisións Obreiras. No número de teléfono poderás conseguir a información necesaria sobre os cursos que imparten actualmente.

2. FORGA (Fundación para a Orientación Profesional, Emprego e Formación en Galicia)

Tel.: 902 102 181 (central de chamadas)

Páxina web: www.forga.es

Este é o centro de formación do sindicato CIG. A información necesaria sobre os cursos que organiza pódela conseguir no número de teléfono que che facilitamos.

3. IFES (Instituto de Formación y Estudios Sociales)

Tel.: 981 569 200

Páxina web: www.ifes.es

O centro de formación de UGT denomínase IFES. Mediante unha consulta telefónica podes informarte dos cursos que imparte este sindicato a nivel de Galicia no teu ámbito de actividade.

4. CEG (Confederación de Empresarios de Galicia)

Tel.: 981 555 888

Páxina web: www.ceg.es

Dispón dun Centro de Orientación, Formación e Emprego (COFE) que ofrece un amplo abano de cursos especializados nas áreas de formación continua, ocupacional e de autoemprego.



7.5. Anexo de provedores

Nesta actividade existen dous tipos de provedores: maquinaria e subministracións. A continuación, proporcionámosche unha serie de referencias a títulos orientativo que identificamos nas entrevistas e nas fontes secundarias consultadas que poden ser un punto de partida na procura de provedores para o teu negocio.

- Comprobamos que en directorios comerciais tales como QDQ e Páginas Amarillas, tanto en soporte electrónico como en papel, podes atopar provedores situados na túa zona:
 - **Páginas Amarillas:** os provedores de material sanitario e maquinaria atópanse na mesma epígrafe: Material sanitario. Os provedores de subministracións atópanse na epígrafe: Alimentación. Ademais podes acceder ao formato electrónico na páxina web www.paginas-amarillas.es, coa vantaxe de seleccionar calquera provincia ou localidade.
 - **QDQ:** nas epígrafes Material e Equipo médico-cirúrxico podes atopar provedores de material sanitario e, na epígrafe de Alimentación, podes atopar provedores de produtos alimenticios. Tamén podes consultar a versión electrónica www.qdq.com.
 - **Europages:** é un directorio comercial de negocios no que podes atopar empresas de provedores de todas as actividades de case todos os países. A versión electrónica é www.europages.com.
 - **Outros:** Páxinas Galegas, etc.
- Publicacións especializadas:
 - www.ojd.es: portal de control da difusión das publicacións no que podes atopar revistas especializadas en case todos os sectores.
- Asociacións: nelas pódeste informar sobre provedores para o teu negocio. A páxina web do Icxex (www.icex.es) conta cunha base de datos de asociacións existentes en España clasificadas por sectores (Asoc).
- Portais:
 - www.conexionspot.es: Trátase dun portal que contén unha guía de empresas españolas. Entrando no punto da Guía de empresas, poderás localizar todo tipo de provedores necesarios para a túa vivenda comunitaria.
 - www.puntex.es: Portal xenérico sobre sanidade onde atoparás provedores de material sanitario.
 - www.forumgeriatric.org: Portal catalán para profesionais da actividade que ofrece información de provedores.
 - www.kompass.com: portal que contén información empresarial de todo o mundo. Nesta páxina podes atopar unha base de datos sobre empresas de todos os sectores e de case todos os países.
- Bases de datos: Existen varias bases de datos de empresas clasificadas por sectores, como son as da Cámara de Comercio, Ardán (do Consorcio da Zona Franca de Vigo) e outras bases de datos privados.



7.6. Anexo de páxinas web de interese

TEMÁTICAS

- Observatorio de Persoas Maiores: <http://imsersomayores.csic.es>
- IMSERSO: www.imserso.com
- Fundación de Estudios de Economía Aplicada: www.fedea.es
- Obra Social Caixa Galicia: www.obrasocialcaixagalicia.org
- Socialia: www.socialia.org
- Portal de la Tercera Edad: www.tercera-edad.org
- Fundación Española de la Tercera Edad: www.f3e.com
- Grupo de Investigación en Xerontoloxía: <http://gerontologia.udc.es>
- Instituto Xerontolóxico Galego: www.usc.es/jmmay/instituto.htm

INSTITUCIÓN

- Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar: <http://vicepresidencia.xunta.es>
- Instituto Galego de Promoción Económica: www.igape.es
- Xunta de Galicia: www.xunta.es

INSTITUTOS

- Instituto Nacional de Estatística: www.ine.es
- Instituto Galego de Estatística: www.ige.xunta.es



7.7. Reflexións para facer o estudo de mercado

A continuación, incluímos unha serie de puntos que cremos que deben ser considerados na análise do mercado, xa que poden condicionar a estratexia comercial a desenvolver:

Tendo en conta as características do teu servizo e o público ao que te pensaches dirixirte:

- ¿Existe na túa zona servizo público desta actividade?, ¿sabes cantas empresas están operando na actualidade?, ¿onde están?, ¿que servizos ofrecen?, ¿que características teñen? (Véxanse os puntos 4 Contexto sectorial, 5.1.1 Evolución na creación de empresas, 5.2.1.1 Número de empresas e a súa distribución territorial).
- ¿Sabes onde vas situar o teu negocio?, ¿atópase nunha zona ben comunicada?, ¿hai facilidade de aparcamento? (Véxase o punto 5.1.2 Tamaño de mercado)
- ¿Cal é o tamaño do teu mercado?, ¿decidiches o ámbito no que vas desenvolver a túa actividade (Galicia, España, o mundo)?, ¿como vas facer a avaliación das vendas para o primeiro ano?, ¿puxécheste en contacto con empresas como a túa que actúen noutra zona?, ¿coñeces as empresas competidoras para analizar a súa oferta, prezo, etc.?, ¿puxécheste en contacto cos provedores da actividade para coñecer os prezos de compra, evolución e tendencias do mercado? (Véxase o punto 5.1.2 Tamaño de mercado).
- ¿Existe algunha característica ou características que che permitan definir un cliente tipo?, como vas segmentar o teu mercado? (Véxase o punto 5.1.2 Tamaño de mercado).
- ¿Cres que o teu servizo ofrece un elemento diferenciador doutros existentes no mercado?, ¿por que cres que o cliente vai comprar o teu servizo?, realizaches unha primeira aproximación aos servizos que deberá conter a túa carteira?, ¿decidiches o ámbito territorial? (Véxase o punto 5.1.3 Previsións de futuro).
- ¿Localizaches provedores axeitados? (Véxanse os puntos 5.2.4 Análise de provedores e 7.5 Anexo de provedores).
- ¿Cumpres os requisitos asociados á calidade, prezo, etc. dos clientes?, ¿localizaches os teus posibles clientes?, ¿cal é a persoa que demanda os servizos que vas ofrecer?, ¿que necesidades ten?, ¿cales son as razóns polas que opta pola túa empresa fronte a outras alternativas?, ¿vaste dirixir a particulares ou tamén a empresas? (Véxanse os puntos 5.2.5 Análise dos clientes e 5.3.1 Produto).
- ¿Sabes a que prezos se están a prestar este tipo de servizos?, ¿fixaches os criterios a partir dos que vas fixar os prezos ou elaborar os orzamentos?, ¿vas utilizar o prezo como unha variable de diferenciación? (Véxase o punto 5.3.2 Prezo).
- ¿Desenvolviches un método de venda eficaz? (Véxase o punto 5.3.3 Forza de vendas).
- ¿Como vas promocionar e dar a coñecer a túa imaxe?, ¿valoraches canto che vai custar en tempo e diñeiro?, ¿cales cres que serán as ferramentas promocionais máis efectivas? (Véxase o punto 5.3.4 Promoción).



- ¿Que servizos demandan os clientes que escolliches como obxectivo da túa actividade?, ¿coñeces outros negocios similares que existen na túa zona?, ¿cal é a cota de mercado dos teus competidores?, ¿cal é a estratexia seguida pola túa competencia: produto, prezo, imaxe, etc.?, ¿como pensas diferenciarte da competencia? (Véxanse os puntos 5.2.2 Análise dos competidores e 5.2.3 Produtos substitutivos). Consulta directorios comerciais e obtén información dos teus clientes potenciais sobre a existencia doutras empresas.
- ¿Contas con persoas co perfil necesario para poñer en marcha as túas ideas comerciais? (Podes consultar nas oficinas locais do INEM as demandas de emprego).
- ¿Realizaches unha previsión de ingresos?, ¿que factores analizaches?, ¿tes horas, días, meses ou épocas de maior volume de vendas? (Véxase o punto 5.4 Análise económico-financeira).
- ¿Analizaches como vas financiar os investimentos necesarios para comezar na actividade? (Véxase o punto 5.4.5 Financiamento).
- ¿Coñeces as características de funcionamento dunha vivenda comunitaria?, ¿fixeches a análise estimativa do tempo que transcorrerá entre a apertura do teu negocio e o seu funcionamento normal?, ¿pensaches como facer fronte mentres tanto aos gastos fixos que vas ter? (Véxase o punto 5.4 Análise económico-financeira).
- ¿Pensaches se debes comercializar os teus servizos baixo marca propia?, ¿por que? En caso afirmativo, ¿valoraches o que che vai custar en tempo e en diñeiro? (O importe, así como os trámites e o custo, pódelos coñecer na Oficina Central de Patentes e Marcas en Madrid)



8. NOTA DOS AUTORES

As referencias nominais subministradas nesta guía, tales como centros de estudo, asociacións, institucións, feiras, páxinas web, etc., que o lector pode atopar ao longo deste documento non pretenden ser unha enumeración exhaustiva, senón unha mostra orientativa das entidades detectadas durante a elaboración deste estudo. É posible que existan outras referencias, similares ás citadas, que non foron incluídas por non constituíren o obxectivo principal da guía.

Todos os datos relacionados con estatísticas, lexislación, cursos, axudas e calquera outra información susceptible de ser actualizada foron obtidos durante a realización desta guía.

Santiago de Compostela, decembro de 2008

